**Інформаційно-аналітична довідка**

**про підсумки роботи зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті Дружківської міської ради за І квартал 2019 року**

Робота зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті Дружківської міської ради протягом першого кварталу 2019 року здійснювалась відповідно до вимог Конституції України, Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07.02.2008р. №109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів місцевого самоврядування».

У виконавчому комітеті  в повному обсязі створено необхідні умови для реалізації конституційних прав громадян на письмові звернення або звернення на особистий прийом та обов’язкове  одержання конкретної обґрунтованої відповіді згідно з вимогами законодавчих актів України.

На адресу виконавчого комітету протягом І кварталу 2019 року надійшло 486 звернень (за аналогічний період 2018 року - 418 звернень, збільшення на 68 звернень), з них

письмові – 149 (2018-280) звернень, які надійшли безпосередньо до виконавчого комітету Дружківської міської ради, на особистому прийомі зареєстровано 133 (2018-138) звернення. Крім того, з органів влади вищого рівня надійшло 204 звернення (2018-227), або 42% від загальної кількості звернень, з яких 10 звернень надійшло з Донецької обласної державної адміністрації, 2 звернення надійшло з Адміністрації Президента України, з Кабінету Міністрів України надійшло також 2 звернення та одне з Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства. З урядової «гарячої лінії» надійшло 189 (39%) звернень.

Значна кількість питань, піднятих під час звернення громадян до органів влади вищого рівня, стосувалась незгоди з нарахуванням оплати за житлово-комунальні послуги, призначення субсидії, налагодження теплопостачання в будинках під час опалювального періоду, одержання житла в м. Дружківка, надання матеріальної та гуманітарної допомоги, надання медичної допомоги і інші питання.

За підсумками розгляду звернень вирішено позитивно – 178, або 38 % від загальної кількості розглянутих звернень громадян, відмовлено у задоволенні на 24 звернення, або 5%, надано роз’яснення на 204, або 44%. Також протягом кварталу 57 звернень переслані за належністю відповідно до вимог ст.7 Закону України «Про звернення громадян». Станом на 01.04.2019 в стадії розгляду знаходяться 23 звернення (не вийшов термін виконання звернень).

Протягом І кварталу 2019 року до виконавчого комітету Дружківської міської ради надійшло 43 колективних звернення. В порівнянні з І кварталом 2018 року відбулося збільшення надходження колективних звернень на 29. Найбільш актуальними були питання відновлення роботи ліфтів, ремонту покрівлі будинку, підсипки та ремонту доріг.

В своїх зверненнях до міського голови, секретаря міської ради, заступників міського голови громадяни порушували різноманітні питання. Всього порушено 508 питань. Проти аналогічного періоду 2018 року (432) їх кількість збільшилась на 76 питань.

Результати аналізу звернень за характером питань свідчать, що найбільша кількість з них стосується питань *житлово-комунального господарства* – 48% (242 питання). У порівнянні з І кварталом 2018 року їх кількість збільшилась на 43. Це питання: ремонту та експлуатації житлового фонду, ремонту доріг, оплати за житлово-комунальні послуги, налагодження подачі тепло та водопостачання.

Не менш актуальними залишаються питання *соціального захисту  населення* –33% (169 питань). Найбільш актуальні питання: отримання, призначення, перерахунок субсидії та соціальних виплат, а також одержання матеріальної допомоги за рахунок коштів місцевого бюджету. Питання *діяльності місцевих органів виконавчої влади* – 6% (31 питання), *охорони здоров’я* складають – 5% (23 питання), *праці та заробітної плати* – 2% (9 питань), *забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян* – 8 питань, *транспорту і зв’язку* також 8 питань та *інші питання* - 4% (18 питань).

Від громадян, які мають передбачені законодавством пільги протягом першого кварталу 2019 року зареєстровано 74 звернення, зокрема: від інвалідів І, ІІ та ІІІ групи –32 звернення, учасників бойових дій -15 звернень, дітей війни та ветеранів праці - 13, багатодітних сімей, одиноких матерів -13, від учасників ЧАЕС -1 звернення.

Згідно з графіком проведення особистих прийомів громадян, затвердженого розпорядженням міського голови від 27.12.2018 № 258 «Про затвердження графіків проведення керівництвом виконкому Дружківської міської ради особистих, спільних, виїзних прийомів громадян, проведення телефонного зв’язку з населенням «Гаряча лінія» та прийомів осіб, які потребують безоплатної первинної правової допомоги на 2019 рік» міським головою та заступниками міського голови проводяться особисті, спільні, виїзні прийоми громадян та телефонний зв’язок з населенням міста «гаряча лінія».

За звітний період проведено 53 особистих прийоми керівниками міської ради, з них 5 міським головою. Розглянуто 93 звернення, з них міським головою – 14 звернень.

Продовжується робота щодо організації та проведення особистих виїзних прийомів керівниками міської ради. За І квартал 2019 року загалом керівництвом виконкому проведено 9 виїзних прийомів громадян. Міським головою проведено 6 виїзних прийомів та розглянуто 23 звернення.

З метою надання громадянам роз'яснень в оперативному режимі з важливих питань життєдіяльності забезпечено проведення «гарячих» телефонних ліній. Даним видом зв'язку мали змогу скористатись та вирішити свої проблеми з першими керівниками міста 12 громадян. Також, у громадській приймальні виконкому міської ради продовжує щоденно функціонувати «телефон довіри», на який за звітний період зателефонували 35 громадян.

У виконкомі цілодобово працює інформаційно-диспетчерська служба, де реєструються дзвінки від мешканців міста стосовно життєзабезпечення міста. Протягом першого кварталу 2019 року зареєстровано 1807 дзвінків, які надійшли до інформаційно-диспетчерської служби. Оперативно вирішено 1112 звернення.

З метою забезпечення захисту прав і законних інтересів громадян, для підвищення рівня правової освіти населення та відповідно до вимог Закону України «Про безоплатну правову допомогу» щоп’ятниці у приймальні виконкому міської ради надавалась безкоштовна юридична допомога малозабезпеченим громадянам, організовувались правові консультації. Завідувачем сектору з юридичних питань виконкому міської ради протягом І кварталу 2019 року прийнято 6 осіб, які отримали безоплатну первинну правову допомогу.

За звітний період було проведено 3 «Дня контролю» результатів розгляду звернень громадян, на яких було перевірено 6 звернень. Відповідно до затвердженого плану проведено 3 засідання комісії з питань розгляду звернень громадян.

Заплановано та проведено 2 перевірки додержання законодавства про звернення громадян в КП «Спектр» Дружківської міської ради та ДКАТП - 052805 Дружківської міської ради. За результатами перевірок підготовлені моніторинги і надані рекомендації щодо вдосконалення роботи зі зверненнями громадян.

З метою посилення роз’яснювальної роботи серед населення міста щодо повноважень органів місцевого самоврядування в частині розгляду звернень громадян у засобах масової інформації та ВЕБ-сайті виконкому міської ради висвітлюються інформаційно-консультативні матеріали з розгляду питань, які турбують жителів міста, а також інформаційні матеріали з питань розгляду звернень громадян. Також працівниками загального відділу постійно ведеться роз’яснювальна робота, надаються консультації громадянам, які звертаються до виконкому міської ради.

Керівництвом виконкому Дружківської міської ради вживаються заходи щодо забезпечення системної роботи зі зверненнями громадян, як пріоритетного напряму діяльності органів місцевого самоврядування.

Олена Чуруканова

(06267) 43185