**Інформаційно-аналітична довідка**

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

Право на звернення є одним з конституційних прав громадян України. Зокрема ст.40 Конституції України передбачено: «Усі мають право направляти індивідуальні чи колективні письмові звернення або особисто звертатися до органів державної влади, органів місцевого самоврядування та посадових і службових осіб цих органів, що зобов’язані розглянути звернення і дати обґрунтовану відповідь у встановлений законом строк». Забезпечення всебічного розгляду звернень громадян, порушених у них проблем, оперативне їх вирішення, задоволення законних прав та інтересів громадян на сучасному етапі є одним із пріоритетних завдань органів державної влади та органів місцевого самоврядування, відповідальним обов’язком їх посадових і службових осіб, фактором забезпечення суспільно-політичної та економічної стабільності.

На виконання вимог Законів України від 02.10.1996 № 393/96-ВР «Про звернення громадян», від 21.05.1997 №280/97-ВР «Про місцеве самоврядування в Україні» та Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» виконавчий комітет міської ради проводить відповідну роботу щодо створення необхідних умов для реалізації конституційного права громадян на звернення, які надходять із різних джерел, у тому числі на особистих прийомах, своєчасного і якісного розгляду, усунення причин, що їх породжують.

Робота зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті Дружківської міської ради спрямована на виконання вимог чинного законодавства. Організацію роботи зі зверненнями громадян забезпечує загальний відділ виконавчого комітету. Посадові особи здійснюють попередній розгляд, надають консультаційну допомогу та роз'яснення довідкового характеру, організовують проведення особистих прийомів громадян керівництвом міської ради, прямих телефонних ліній зв'язку. У виконавчому комітеті  в повному обсязі створено необхідні умови для реалізації конституційних прав громадян на звернення та обов’язкове  одержання конкретної обґрунтованої відповіді згідно з вимогами законодавчих актів України.

За даними централізованого обліку звернень громадян протягом першого півріччя 2019 року до виконавчого комітету Дружківської міської ради надійшло 1016 звернень громадян, що на 19% більше, ніж за аналогічний період 2018 року (815). З них безпосередньо до виконавчого комітету надійшло 524 звернення (2018-449).712 звернень або 70 % усіх звернень, що надійшли до виконкому взяті на контроль.

З загальної кількості звернень, що надійшли до виконавчого комітету міської ради заяв – 981 (97%), скарг – 33 (4 %) та 2 пропозиції.

З початку 2019 року у виконавчому комітеті міської ради зареєстровано 73 колективних звернення, що на 31 % більше, ніж за аналогічний період 2018 року (50). У своїх зверненнях мешканці піднімали питання ремонту та підсипки доріг, благоустрою дитячих майданчиків, освітлення вулиць, відновлення роботи ліфтів, заміни водопровідних мереж у приватному секторі.

Через органи влади вищого рівня надійшло 492 звернення (2018-366), з яких 466 - з урядової «гарячої лінії», що на 24% більше аналогічного показника звітного періоду попереднього року (353). З загальної кількості звернень, що надійшли з урядової «гарячої лінії» позитивно вирішено 108 звернень (24 %), надані роз'яснення на 220 звернень (48%), на 32 (7%) надана обґрунтована відмова, 19 звернень залишаються у стадії розгляду.

Згідно зі ст.7 Закону України від 02.10.1996 № 393/96-ВР «Про звернення громадян» 86 звернень (19%) надіслано за належністю до відповідних установ та підприємств, так як порушені у зверненнях питання не входять до повноважень виконавчого комітету Дружківської міської ради. Збільшення кількості звернень до органів влади вищого рівня пов’язано з нестачею бюджетних коштів для вирішення проблем житлово-комунального господарства міста, наявність заборгованості населення за послуги, відсутність законних підстав для вирішення питань щодо субсидій, прагнення громадян вирішувати свої проблеми через органи влади вищого рівня. Значна кількість громадян телефонувала на урядову «гарячу лінію» з метою вирішення своїх проблем не звертаючись до виконкому міської ради, підприємств, організацій, установ міста, а деякі з них телефонували до Центру декілька разів на тиждень з одного і того ж питання. Понад 40% цих звернень потребували лише надання громадянам роз'яснень підприємств, організацій, установ міста.

З Донецької обласної державної адміністрації надійшло 18 звернень, що на 13 звернень більше ніж за аналогічний період 2018 року, це питання:

- ремонт покрівель будинків;

- налагодження теплопостачання в будинках під час опалювального періоду;

- незгода з нарахуванням оплати за послугу теплопостачання;

- питання забезпечення безпеки дорожнього руху на перехресті вулиць Тольятті та О.Тихого

в смт. Олексієво-Дружківка;

- питання підсипки доріг у зимовий період.

Також з Адміністрації Президента України надійшло 4 звернення, два з яких неодноразові, а саме:

- про незгоду з нарахуванням оплати за послугу теплопостачання;

- про сприяння у забезпечені ліками на безоплатній основі та виділення матеріальної допомоги на лікування;

- виділення транспорту багатодітній родині.

З Кабінету Міністрів України надійшло 2 звернення стосовно незгоди з заборгованістю за послугу теплопостачання та відшкодування пільги на послугу газопостачання, з Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства 2 звернення щодо ремонту покрівлі будинку та незгоди з заборгованістю за послугу теплопостачання. З загальної кількості звернень позитивно вирішено 9, на 17 надані роз’яснення відповідно до вимог чинного законодавства.

Для підвищення ефективності роботи зі зверненнями громадян та для надання кваліфікованої консультації під час проведення особистих прийомів громадян міським головою запроваджено участь фахівців управлінь та відділів виконавчого комітету, комунальних та інших підприємств міста. Загалом, на особистому прийомі керівництва виконавчого комітету прийнято 225 мешканців міста, 299 звернення - письмові. Крім того, фахівцями сектору з юридичних питань прийнято 9 осіб, які отримали безоплатну первинну правову допомогу.

Згідно з графіком проведення виїзних прийомів громадян, затвердженим розпорядженням міського голови протягом першого півріччя 2019 рокукерівництвом виконкому здійснено 17 виїзних прийомів громадян за місцем їх проживання. Під час проведення виїзних прийомів зареєстровано 60 звернень, 23 з яких вирішено позитивно.

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 28 громадян міста. З загальної кількості звернень, зареєстрованих під час проведення телефонного зв’язку позитивно вирішено 13 питань. Також, у громадській приймальні виконавчого комітету міської ради продовжує щоденно функціонувати «Телефон довіри», на який за звітний період зателефонувало 61 громадянин. На цілодобову інформаційно-диспетчерську службу, де реєструються дзвінки від мешканців міста стосовно життєзабезпечення міста протягом першого півріччя 2019 року надійшло 3939 дзвінків.

Особлива увага та значні зусилля міської влади зосереджувались на розгляді питань та позитивному вирішенні проблем пільгової категорії населення. Так, протягом звітного періоду до виконавчого комітету міської ради звернулось 177 громадян, у 2018 році -178 мешканців пільгової категорії, або 18 % від загальної кількості звернень громадян, зокрема від учасників ВВв надійшло 1 звернення, від учасників бойових дій (50), інвалідів загального захворювання (71), ветеранів праці (10), «дітей війни» (13), учасників ЧАЕС (1), членів багатодітних сімей (13) та одиноких матерів (18). Із загальної кількості звернень від громадян пільгової категорії 64 (37%) звернення вирішено позитивно, на 11 звернень надана обґрунтована відмова, на останні 100 надані роз’яснення відповідно до вимог чинного законодавства. Станом на 01.07.2019 два звернення залишаються у стадії розгляду.

Окремої уваги потребує аналіз тематики питань у зверненнях громадян. Так питання, з якими звертались мешканці міста протягом першого півріччя 2019 року, а їх 1054, що на 204 питання більше ніж за аналогічний період 2018 року (850), характеризуються наступним чином:

- перше місце по кількості займають питання житлово - комунального характеру, - 504 або 48 % від загальної кількості порушених питань. Проблеми енерго-, водо-, теплопостачання, ремонт доріг, благоустрій міста, відновлення роботи ліфтів, забезпечення житлом.

Через обмеженість фінансування не всі питання, з якими звертаються громадяни, можливо вирішити одразу, особливо ті, що стосуються капітального та поточного ремонту житла, благоустрою міста. Такі звернення беруться на контроль і порушені питання включаються в перспективні плани робіт.

- на другому місці - питання соціального характеру, - 298 або 29 % від загальної кількості питань. В цій категорії піднімались питання реалізації прав громадян на соціальні пільги та гарантії, у тому числі надання матеріальної допомоги малозабезпеченим громадянам, призначення та перерахунок субсидії, своєчасної виплати допомоги малозабезпеченим сім’ям, одиноким матерям, вимушено-переміщеним особам.

- на третьому місці - питання охорони здоров’я, - 49 або 5 % від загальної кількості питань, а саме: надання кваліфікованої медичної допомоги, забезпечення ліками за пільговими рецептами, надання допомоги у проведенні операцій та лікування;

- останні 203 питання відносяться до питань аграрної політики, транспорту і зв’язку, забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку та інше.

Порушень термінів розгляду звернень громадян упродовж першого півріччя 2019 року не було.  Всі звернення, що надходять до виконавчого комітету Дружківської міської ради, уважно розглядаються, викладені факти ретельно перевіряються. На всі звернення надаються обґрунтовані відповіді у передбачений законодавством строк, роз’яснюються положення чинного законодавства, право громадян на звернення за захистом своїх прав і законних інтересів до суду.

На питання, порушені заявниками, які не відносяться до компетенції виконкому, надаються обґрунтовані відповіді з роз’ясненням щодо шляхів їх вирішення.  
 На виконання Указу Президента України від 07.02.2008 №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» для вирішення гострих проблем, що порушують мешканці в зверненнях, у виконкомі міської ради згідно з затвердженим графіком продовжує роботу постійно діюча комісія з питань розгляду звернень громадян, яку очолює міський голова. Протягом звітного періоду відбулося 6 засідань. На засіданнях комісії з питань розгляду звернень громадян керівники структурних підрозділів та комунальних підприємств міста звітували перед міським головою про роботу зі зверненнями громадян, заслуховувалась інформація результатів проведення «Дня контролю», підсумки перевірок додержання законодавства про звернення громадян.

Проведено 6 «Днів контролю» з питань виконання доручень міського голови та його заступників щодо розгляду звернень громадян керівниками управлінь та комунальних підприємств міста. За звітний період перевірено 13 звернень громадян.

Для забезпечення об'єктивного і своєчасного розгляду звернень та підвищення відповідальності керівників, з метою контролю дотримання Закону України «Про звернення громадян» упродовж першого півріччя 2019 року згідно з графіком проведено 4 перевірки стану роботи зі зверненнями громадян у структурних підрозділах виконкому, підприємствах що надають послуги населенню. За результатами перевірок підготовлені моніторинги і надані рекомендації щодо вдосконалення роботи зі зверненнями громадян. Виявлені порушення вимог діловодства та організації роботи зі зверненнями громадян узагальнені і доведені до відома керівників і відповідальних за роботу зі зверненнями.

З метою зручності для населення міста у виконавчому комітеті активно впроваджується система інформування населення за допомогою мережі Інтернет. На офіційному веб-сайті Дружківської міської ради у розділі «Громадська приймальня» громадяни міста мають можливість звернутись до керівництва виконкому з електронним зверненням. Протягом звітного періоду зареєстровано 14 електронних звернень від громадян міста. Також на сайті розміщена інформація щодо графіків проведення керівництвом виконкому особистих, виїзних прийомів громадян з питань, що належать до компетенції міської ради, проведення телефонного зв’язку з населенням «Гаряча лінія» і «Телефон довіри», аналітичні матеріали щодо роботи зі зверненнями громадян.

Для безпосередньої участі громадян в житті міста розроблено сервіс з створення електронних петицій, де мешканці міста можуть долучатись до вирішення актуальних питань життєдіяльності міста, вносити свої пропозиції та висловлювати свої думки.

Рівень роботи зі зверненнями громадян є важливим чинником довіри громадян до влади, суспільно-політичної стабільності в державі при умові їх розгляду у встановлений законодавством термін, використанні всіх можливостей для задоволення законних вимог громадян. Виконкомом і надалі буде проводитись робота щодо забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення.