Інформаційно-аналітична довідка

про підсумки роботи зі зверненнями громадян

у виконавчому комітеті Дружківської міської ради протягом 2017 року

Метою роботи зі зверненнями громадян є допомога у вирішенні актуальних проблем як територіальної громади міста, так і кожного громадянина, який звертається за допомогою чи консультацією до виконкому міської ради. Тому робота щодо розгляду звернень громадян та організація особистого прийому перебуває на постійному контролі у керівництва міської ради та її виконавчого комітету і проводиться 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» та інших документів органів влади вищого рівня.

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.

За даними централізованого обліку звернень громадян, у 2017 році до виконкому міської ради надійшло 1963 звернення, що на 57% більше ніж за аналогічний період минулого року (2016 рік - 949 звернень).

З загальної кількості звернень 815 звернень надійшло через органи влади вищого рівня, з яких 774 - з урядової «гарячої лінії», 12 звернень з Донецького обласного контактного центру, з Донецької обласної державної адміністрації надійшло 15 звернень, з Адміністрації Президента України - 5 звернень, з Кабінету Міністрів України – 2, від Верховної Ради України – 2, і відповідно 5від інших органів влади. Значна кількість питань, піднятих під час звернення громадян до органів влади вищого рівня, стосувалась незгоди з заборгованістю за житлово-комунальні послуги, затримки виплати державних допомог, пенсій, надання матеріальної та гуманітарної допомоги, прискорення терміну призначення субсидії, надання медичної допомоги тощо.

Письмових звернень у 2017 році надійшло 1313 (2016-333) та 650 усних (2016-616), зареєстрованих під час проведення особистих та виїзних прийомів громадян керівництвом виконкому. З загальної кількості звернень, які надійшли до виконкому міської ради від громадян, 1242 звернення, або 63 % усіх звернень були взяті на контроль, з яких станом на 30.12.2017 вирішено по суті 1203, останні 39 знаходяться в стадії розгляду. З загальної кількості вирішених по суті питань, позитивне рішення прийнято за 503 зверненнями громадян, (у 2016 році - 210 звернень), роз'яснення відповідно до чинного законодавства дано на 636 звернень (у 2015 році - 310 звернень), відмовлено у 64 зверненнях (у 2016 році - 25 звернень).

Найбільшу соціальну значимість мають колективні звернення громадян. За звітний період надійшло і було розглянуто 59 колективних звернення, що на 42 звернення менше ніж за звітний період минулого року ( у 2016 році 101 звернення). У колективних зверненнях порушувалися питання: відновлення або налагодження послуги водопостачання, ремонту доріг, ремонту та благоустрою житлового фонду.

Особлива увага та значні зусилля міської влади зосереджувались на розгляді питань та позитивному вирішенні проблем пільгової категорії населення. При розгляді звернень найменш соціально захищених верств населення вишукувались всі можливості для вирішення піднятих ними питань, зокрема, багатодітних сімей, одиноких матерів, учасників АТО, інвалідів, ветеранів війни та праці. Так, протягом 2017 року до виконкому міської ради звернулось 429 мешканців пільгової категорії, серед яких 107 інваліди та учасники війни і бойових дій, 180 – від інвалідів 1,2,3 груп захворювання, 24 – ветеранів праці, 37 – дітей війни та 81 – одиноких матерів і членів багатодітних сімей. Із загальної кількості звернень від громадян пільгової категорії 372 звернення взято на контроль, та з них задоволено 110.

Добрі результати дає проведення усних прийомів, які згідно з встановленим графіком проводили міський голова та його заступники. Кожен мешканець міста мав можливість задати питання, які його цікавлять, внести пропозиції, висловити критичні зауваження, одночасно запропонувавши шляхи їх усунення. З метою вдосконалення роботи зі зверненнями громадян, надання кваліфікованої консультації під час проведення особистих прийомів громадян міським головою запроваджено участь фахівців управлінь та відділів виконавчого комітету, комунальних та інших підприємств міста. Так, прийом міського голови відвідали 106 громадян, заступників міського голови та секретаря міської ради – 259 громадян. Всього за звітний період, проведено 201 особистий прийом громадян.

В цілому, тематична структура звернень, що надходять на особистому прийомі, не змінилася порівняно з попередніми звітними періодами. Лідируюче місце займають звернення з питань житлово-комунального господарства та соціального захисту. Заявники звертаються з проханнями про покращення житлових умов, стосовно експлуатації та ремонту житла, надання соціальної допомоги, збільшення норми споживання газу призначеної на підставі субсидії, одержання матеріальної допомоги на вирішення соціально побутових проблем і інші.

За звітний період відбулось 88 виїзних прийомів керівництва за місцем проживання громадян, де обговорювалися найбільш актуальні питання для жителів міста.

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 41 громадянин міста. Також, у громадській приймальні виконкому міської ради продовжує щоденно функціонувати «Телефон довіри», на який за звітний період зателефонували 33 громадянина. У виконкомі цілодобово працює інформаційно-диспетчерська служба «Контакт-центр-1505», де реєструються дзвінки від мешканців міста стосовно життєзабезпечення міста. У 2017 році зареєстровано 8453 дзвінка. Оперативно вирішено 5624 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 громадській приймальні виконкому міської ради надавалась безкоштовна юридична допомога малозабезпеченим громадянам, організовувались правові консультації. Завідувачем сектору з юридичних питань протягом 2017 року прийнято 23 особи, які отримали безоплатну первинну правову допомогу.

Окремої уваги потребує аналіз тематики питань у зверненнях громадян. Складна суспільно-політична ситуація суттєво вплинула на спектр і характер основних питань, з якими звертались мешканці міста до керівництва виконкому. Так питання, з якими звертались мешканці міста, а їх 2027, що на 1035 питань більше ніж за аналогічний період 2016 року (2016-992), характеризуються наступним чином:

- перше місце по кількості посідають питання житлово - комунального характеру, їх 928, або 46 % від загальної кількості порушених питань. Проблеми енерго, водо, теплопостачання, ремонт доріг, надання квартир або гуртожитку.

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, їх 611, або 30 % 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.

- на третьому місці питання охорони здоров’я їх 146, або 7 % від загальної кількості питань, а саме: забезпечення ліками за пільговими рецептами, надання допомоги у проведенні дорогокоштуючих операцій та лікування;

- останні 342 звернення громадян відносяться до питань аграрної політики, транспорту і зв’язку, забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку та інше.

На виконання Указу Президента України від 07.02.2008 №109 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. На засіданнях комісії з питань розгляду звернень громадян керівники структурних підрозділів, управлінь виконкому, а також комунальних підприємств міста звітували перед міським головою про підсумки роботи зі зверненнями громадян. Протягом 2017 року під час проведення комісії розглянуто 5 звернень громадян стосовно сприяння у внесенні коригувань до документів на земельну ділянку за адресою: вул. Солідарності, 44, у наданні житла Губарєву А.В., як учаснику АТО, надання матеріальної допомоги за рахунок коштів міського бюджету ( 2 звернення), встановлення статусу інваліда ВВВ. З авторами чотирьох звернень, стосовно надання житла, матеріальної допомоги та встановлення статусу інваліда ВВВ на підставі вимог ст., 8 Закону України «Про звернення громадян» припинено листування у зв’язку з їх неодноразовими зверненнями до виконавчого комітету Дружківської міської ради та Урядової «гарячої лінії», на які заявникам надавались відповідні роз’яснення.

Проведено 12 «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 24 звернення громадян. Інформації за наслідками перевірки надавалися керівництву виконкому.

Для забезпечення об'єктивного і своєчасного розгляду звернень та підвищення відповідальності керівників, з метою контролю дотримання Закону України «Про звернення громадян» упродовж 2017 року проведено 5 перевірок стану роботи зі зверненнями громадян у структурних підрозділах виконкому, підприємствах що надають послуги населенню.

 За даними перевірок встановлено, що в цілому в структурних підрозділах виконавчого комітету та міської ради організація роботи зі зверненнями громадян перебуває на належному рівні. 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.

У виконкомі міської ради активно впроваджується система інформування населення за допомогою мережі Інтернет. На веб-порталі виконкому міської ради у розділі «Громадська приймальня» розміщено інформацію про графіки прийому громадян керівництвом виконкому, [порядок опрацювання та розгляду письмових звернень громадян,](http://druisp.org.ua/images/doc/konkyrs/%D0%9F%D0%BE%D1%80%D1%8F%D0%B4%D0%BE%D0%BA_%D1%80%D0%BE%D0%B7%D0%B3%D0%BB%D1%8F%D0%B4%D1%83_%D0%BF%D0%B8%D1%81%D1%8C%D0%BC%D0%BE%D0%B2%D0%B8%D1%85_%D0%B7%D0%B2%D0%B5%D1%80%D0%BD%D0%B5%D0%BD%D1%8C.docx) [порядок організації проведення керівництвом  виконкому Дружківської міської ради  особистих прийомів  громадян](http://druisp.org.ua/images/doc/konkyrs/%D0%9E%D1%81%D0%BE%D0%B1%D1%81%D0%B8%D1%82%D0%B8%D0%B9_%D0%BF%D1%80%D0%B8%D0%B9%D0%BE%D0%BC.docx), а також аналітичні довідки.

Для забезпечення мешканців міста інформацією про основні напрямки роботи міської ради та її виконавчого комітету, у тому числі в роботі зі зверненнями громадян, підсумки розгляду звернень використовуються міські засоби масової інформації. Звернення громадян  забезпечують постійний зв’язок між державою та її громадянином, надають можливість через проблеми  окремого заявника бачити проблему суспільства в цілому. 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, усуненні причин, що породжують обґрунтовані скарги. Виконкомом саме у цьому аспекті, як одному із пріоритетних напрямків діяльності органів виконавчої влади і надалі буде проводитись робота щодо забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення.