**ІНФОРМАЦІЙНА ДОВІДКА**

**про стан роботи зі зверненнями громадян в управлінні житлового та комунального господарства Дружківської міської ради у 2021 році**

Відповідно до вимог діючого законодавства управлінням житлового та комунального господарства проведена системна робота щодо реалізації громадянами конституційного права на звернення, створені належні умови для прийому громадян, забезпечення своєчасного та якісного розгляду їх заяв, скарг, оперативного вирішення порушених питань.

За 2021 рік в управлінні зареєстровано 591 звернення громадян (за аналогічний період 2020 року –511), що на 80 зверненнь більше.

В загальній кількості звернень, що надійшли до управління, заяв –565, скарг –26.

Надходження колективних письмових звернень громадян за звітний період склало 48 звернень. У колективних зверненнях порушувалися питання ремонту автодоріг міста, ліфтового парку, встановлення дитячих майданчиків, тощо.

З загальної кількості звернень позитивно вирішено 77, надані роз’яснення на 440 звернення, у вирішенні 41 звернення надана обґрунтована відмова, на контролі залишається 9 звернень. Згідно зі ст. 7 Закону України «Про звернення громадян» 24 звернення переслані за належністю до відповідних установ та організацій, так як порушені питання не відносяться до компетенції управління.

Через органи влади вищого рівня надійшло 151 звернення – 7 звернень з Донецької обласної державної адміністрації, 144 - з урядової «гарячої лінії”. На всі звернення надані вичерпні роз’яснення.

По кількості звернень питання отримання житла займає перше місце. На другому місці знаходиться питання проведення ремонту асфальтобетонного покриття доріг і тротуарів міста, ремонт житлового фонду розмістився на третьому місці.

Від пільгової категорії громадян протягом звітного періоду надійшло 53 звернення, з них: 16 від учасників бойових дії, 30 звернень від інвалідів 1-ї, 2-ї, 3-ї груп, 7 від багатодітних сімей та одиноких матерів. 3 звернення вирішено позитивно, по 33 зверненням надані роз’яснення.

У зв’язку з обмежувальними заходами, прийнятими Урядом України для запобігання розповсюдження коронавірусної інфекції та введенням карантину в 2021 році особистий та виїзні прийоми громадян не проводилися.

З метою надання громадянам роз’яснень в оперативному режимі з важливих питань життєдіяльності забезпечено проведення «гарячих» телефонних ліній. Даним видом зв'язку скористалося 8 громадян міста. Також щоденно працює «Телефон довіри», на який протягом року звернувся 31 громадянин.

Робота з заявами і скаргами громадян в управлінні направлена на неупереджений, об’єктивний та своєчасний їх розгляд, на вжиття заходів щодо запобігання виникнення підстав для повторних звернень та звернень до органів влади вищого рівня, тому робота управління і надалі буде спрямована на вчасне виявлення гострих суспільно значущих проблем та вирішення порушених у зверненнях питань.