

Інформаційно-аналітична довідка про підсумки роботи зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті Дружківської міської ради за I квартал 2018 року

Робота зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті Дружківської міської ради протягом першого кварталу 2018 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 I кварталу 2018 року надійшло 418 звернень (за аналогічний період 2017 року - 378 звернень, збільшення на 40 звернень), з них письмові – 280 (2017-234) звернень, на особистому прийомі – 138 (2017-144) звернень.

За підсумками розгляду звернень вирішено позитивно – 114 звернень, або 34,6% від загальної кількості розглянутих звернень громадян, відмовлено у задоволенні на 18 звернень, або 5,5%, надано роз'яснення на 197 звернень, або 60%. Також протягом кварталу повернуто авторові відповідно до ст.5 Закону України «Про звернення громадян» 2 звернення; переслані за належністю відповідно до вимог ст.7 вищезазначеного закону - 49 звернень. Станом на 01.04.2018 в стадії розгляду знаходяться 38 звернень (не вийшов термін виконання звернень).

Протягом I кварталу 2018 року до виконавчого комітету Дружківської міської ради надійшло 14 колективних звернень. В порівнянні з I кварталом 2017 року відбулося збільшення надходження колективних звернень на 6 звернень. Найбільш актуальними були питання відновлення роботи ліфтів, ремонту покрівлі будинку, підсіпки та ремонту доріг.

З загальної кількості звернень з органів влади вищого рівня надійшло 227 звернень (2017-176), або 54,3% від загальної кількості звернень, з яких 3 звернення надійшло з Адміністрації Президента України, з Кабінету Міністрів України надійшло 2 звернення, з Донецької обласної державної адміністрації - 9 звернень. З урядової «гарячої лінії» надійшло 213 (51%) звернень, 32 (15% від загальної кількості звернень на урядову «гарячу лінію») звернення від двох мешканців міста, які звертались з ідентичними питаннями. На всі їх неодноразові звернення надавались вичерпні обґрунтовані відповіді відповідно до вимог чинного законодавства.

Значна кількість питань, піднятих під час звернення громадян до органів влади вищого рівня стосувалась незгоди з нарахуванням оплати за житлово-комунальні послуги, призначення та перерахунку субсидії, затримки виплати державних допомог, пенсій, надання матеріальної та гуманітарної допомоги, надання медичної допомоги.

В своїх зверненнях до міського голови, секретаря міської ради, заступників міського голови громадяни порушували різноманітні питання. Всього порушено 432 питання. Проти аналогічного періоду 2017 року (394) їх кількість збільшилась на 38 питань.

Результати аналізу звернень за характером питань свідчать, що найбільша кількість з них стосується питань *житлово-комунального господарства* – 46% (199 питань). У порівнянні з I кварталом 2017 року їх кількість збільшилась на 56 питань (2017-143). Це питання: ремонту та експлуатації житлового фонду, підсіпки та ремонту доріг, оплати за житлово-комунальні послуги, налагодження подачі тепло та водопостачання.

Не менш актуальними залишаються питання *соціального захисту населення* – 23,6% (102 питання). Найбільш актуальні питання: отримання, призначення, перерахунок субсидії та соціальних виплат, а також одержання матеріальної допомоги за рахунок коштів місцевого бюджету.

Питання *охорони здоров'я* складають – 11,3% (49 питань), *праці та заробітної плати* – 4,1% (18 питань), *діяльності органів місцевого самоврядування* – 4,2% (18 питань), *забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян* – 3,2% (14 звернень), *транспорту і зв'язку* – 2,3% (10 питань) та *інші питання* – 5% (22 питань).

99 звернень, зареєстрованих протягом першого кварталу 2018 року, надійшло від громадян, які мають передбачені законодавством пільги, зокрема: від інвалідів I, II та III групи – 44 звернення, інвалідів війни, учасників війни та бойових дій – 23 звернення, дітей війни та ветеранів праці – 8, багатодітних сімей, одиноких матерів – 23, від учасників ЧАЕС – 1 звернення.

Згідно з графіком проведення особистих прийомів громадян, затвердженого розпорядженням міського голови від 02.01.2018 № 02 «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 2018 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 44 особистих прийоми керівниками міської ради, з них 5 міським головою. Розглянуто 38 звернень, з них міським головою – 18 звернень. Продовжується робота щодо організації та проведення особистих виїзних прийомів керівниками міської ради. За I квартал 2018 року загалом керівництвом виконкому проведено 11 виїзних прийомів громадян. Міським головою проведено 8 виїзних прийомів та розглянуто 18 звернень.

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 9 громадян міста. Також, у громадській приймальні виконкому міської ради продовжує щоденно функціонувати «телефон довіри», на який за звітний період зателефонували 13 громадян.

У виконкомі цілодобово працює інформаційно-диспетчерська служба, де реєструються дзвінки від мешканців міста стосовно життєзабезпечення міста. У 2017 році зареєстровано 2283 дзвінка, які надійшли до інформаційно-диспетчерської служби. Оперативно вирішено 1661 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, організувались правові консультації. Завідувачем сектору з юридичних питань виконкому міської ради протягом I кварталу 2018 року прийнято 5 осіб, які отримали безоплатну первинну правову допомогу.

За звітний період було проведено 3 «Дня контролю» результатів розгляду звернень громадян, на яких було перевірено 7 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 Управлінні житлового та комунального господарства і в КП «Комсервіс» 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 напрямку діяльності органів місцевого самоврядування.