**ІНФОРМАЦІЙНА ДОВІДКА**

**про стан роботи зі зверненнями громадян в управлінні житлового та комунального господарства за 2018 рік**

Відповідно до вимог Конституції України, Закону України „Про звернення громадян”, Указу Президента України від 7 лютого 2008 року № 109/2008 управлінням проведена системна робота щодо реалізації громадянами конституційного права на звернення.

Протягом року до управління надійшло 419звернень громадян (за аналогічний період минулого року – 370), що на 49 звернень менше показника 2017 року.

В загальній кількості письмових звернень (307), що надійшли до управління, заяв –279(91 %), скарг – 28(9 %).

Надходження колективних письмових звернень громадян за звітний період склало 55 звернення, або 13% від загальної кількості. 12 звернень вирішено позитивно, по 19 надані роз’яснення, по 12 відмовлено.

Позитивно вирішено 49 звернень або 16 %від загальної кількості письмових звернень, надані роз’яснення на 201 звернення (66%); у вирішенні 51 звернення (16 %) – надана обґрунтована відмова, на контролі знаходиться 3 звернення (1%). На розгляд за належністю відповідно до ст.7 Закону України «Про звернення громадян” переслані 3 звернення.

Рівень виконавської дисципліни склав 100 %. Порушень термінів розгляду звернень не припущено.

Серед письмових звернень 60, або 20%, надійшли з органів вищого рівня, що на 15 менше, ніж у аналогічному періоді 2017 року. Аналіз даних звернень свідчить про те, що основна маса звернень надійшла: з Донецької обласної державної адміністрації (4 звернення), з Апарату Верховної Ради України (3 звернення), з Секретаріату Кабінету Міністрів України (1 звернення), з урядової «гарячої лінії” (52 звернення). На всі звернення надані вичерпні роз’яснення.

Структура питань, з якими звертаються громадяни міста порівняно з минулим роком майже не змінилась. Питання порушені у зверненнях громадян розподіляються наступним чином:

* відновлення роботи ліфту – 17 од.;
* про ремонт житлового фонду – 28 од.;
* про рух автотранспорту – 31 од;
* про забезпечення житлом – 5 од;
* про ремонт доріг – 51 од;
* про теплопостачання – 12 од;
* водопостачання – 6 од;
* про благоустрій міста – 38 од;
* інші питання – 119 од.

Питання проведення ремонту асфальтного покриття доріг і тротуарів міста займає лідируюче місце. Другим за кількістю звернень є питання налагодження руху автотранспорту, на третьому місце залишається питання щодо ремонту житлового фонду.

Аналіз звернень за категоріями авторів свідчить, що 36 звернень надійшло від пільгової категорії громадян, з них: 3 звернення від пенсіонерів, які мають статус «дитина війни», 14 звернень від інвалідів 1-ї, 2-ї, 3-ї груп, 3 від багатодітних родин, 3 від ветеранів праці, 13 від учасників АТО. Позитивно вирішено 4 питання порушених громадянами пільгової категорії (11%).

Порядок розгляду звернень, як окремих категорій громадян (інвалідів ВВВ; Героїв України, РС, СП; жінок, яким присвоєно почесне звання «Мати-героїня»), так і усіх інших осіб, що мають право на звернення дотримується, як це передбачено Указом Президента

України від 07.02.2008 №109/2008 та ст.ст. 14, 15, 16, 19 Закону України «Про звернення громадян». Відповіді на звернення надаються за підписом міського голови. Надаються роз’яснення порядку оскарження прийнятих за результатами розгляду звернень громадян рішень.

Протягом звітного періоду керівництвом управління здійснено 199 особистих прийомів громадян, у тому числі 12 – виїзних. На особистих прийомах розглянуто 112 звернень (або 27% від загальної кількості). У порівнянні з аналогічним періодом минулого року кількість таких звернень збільшилася на 29 звернень. Згідно з графіком особистий прийом громадян керівництвом проводиться чотири рази на тиждень, а також щомісяця проводиться один виїзний прийом, які протягом 2018 року неухильно забезпечувалися.

З метою надання громадянам роз’яснень в оперативному режимі з важливих питань життєдіяльності забезпечено проведення «гарячих» телефонних ліній. Даним видом зв'язку скористалося 5 громадян міста. На «телефон довіри» до управління протягом року звернулося 35 громадян, яким було надано відповідні роз’яснення.

В управлінні, з метою удосконалення організації роботи зі зверненнями громадян, в тому числі зі зверненнями, які надходять через вищестоящі органи та Урядову «гарячу лінію», постійно здійснюється особистий контроль з боку начальника управління. Проводиться аналітична робота з даного напрямку, розглядаються довідки за результатами перевірок на підпорядкованих підприємствах міста.

З метою контролю дотримання Закону України «Про звернення громадян» упродовж 2018 згідно з затвердженим графіком забезпечено проведення 3 перевірок додержання законодавства про звернення громадян на підпорядкованих комунальних підприємствах. За результатами перевірок підготовлені моніторинги і надані рекомендації щодо вдосконалення роботи із зверненнями громадян. Виявлені порушення вимог діловодства та організації роботи із зверненнями громадян узагальнені і доведені до відома керівників і відповідальних за роботу із зверненнями громадян.

Робота зі зверненнями громадян є пріоритетним напрямком в діяльності Управління житлового та комунального господарства і в подальшому буде спрямована на зростання рівня реального виконання звернень громадян.