**ІНФОРМАЦІЙНА ДОВІДКА**

**про стан роботи зі зверненнями громадян в управлінні житлового та комунального господарства за 2019 рік**

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

Відповідно до чинного законодавства управлінням створені належні умови для прийому громадян, забезпечення своєчасного та якісного розгляду їх заяв, скарг, оперативного вирішення порушених питань.

Протягом року до управління надійшло 481звернення громадян (за аналогічний період минулого року – 419), що на 62 звернення більше показника 2018 року.

В загальній кількості звернень (481), що надійшли до управління, заяв – 468(97 %), скарг – 13 (3 %).

Позитивно вирішено 81 звернення або 24%від загальної кількості письмових звернень, надані роз’яснення на 180 звернення (55%); у вирішенні 59 звернень (18 %) – надана обґрунтована відмова, на контролі знаходиться 13 звернень (1%). На розгляд за належністю відповідно до ст.7 Закону України «Про звернення громадян” переслані 3 звернення. Порушень термінів розгляду звернень припущено не було.

Серед письмових звернень 110, або 33%, надійшли з органів вищого рівня. Основна маса звернень надійшла: з Донецької обласної державної адміністрації (18 звернень), з Міністерства регіонального розвитку (2 звернення), з урядової «гарячої лінії” (90 звернень). На всі звернення надані вичерпні роз’яснення. Позитивно вирішено 32 звернення, у вирішенні 5 відмовлено, 1- переслане за належністю відповідно до ст.7 Закону України «Про звернення громадян», на 69 звернень надані роз’яснення, 3 звернення знаходяться в стадії вирішення.

Надходження колективних письмових звернень громадян за звітний період склало 76 звернень, або 16% від загальної кількості. 13 звернень вирішено позитивно, по 46 надані роз’яснення, по 17 відмовлено.

Питання проведення ремонту асфальтного покриття доріг і тротуарів міста протягом року займає лідируюче місце (87 звернень). Другим за кількістю звернень є питання щодо ремонту житлового фонду (59 звернень), на третьому місце питання отримання житла (22 звернення).

Аналіз звернень за категоріями авторів свідчить, що 37 звернень надійшло від пільгової категорії громадян, з них: 17 звернень від інвалідів 1-ї, 2-ї, 3-ї груп, 3 від багатодітних родин, 2 від ветеранів праці, 12 від учасників бойових дій. Позитивно вирішено 6 питання порушених громадянами пільгової категорії (16%).

Протягом звітного періоду керівництвом управління здійснено 196 особистих прийомів громадян, у тому числі 12 – виїзних. На особистих прийомах розглянуто 145 звернень (або 30% від загальної кількості). У порівнянні з аналогічним періодом минулого року кількість таких звернень залишилась майже не змінною – зменшилася на 3 звернення. Згідно з графіком особистий прийом громадян керівництвом проводиться чотири рази на тиждень, а також щомісяця проводиться один виїзний прийом, які протягом 2019 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 6 громадян міста. На «телефон довіри» до управління протягом року звернулося 35 громадян, яким було надано відповідні роз’яснення.

Рівень роботи зі зверненнями громадян є важливим чинником довіри громадян, тому робота управління спрямована на вчасне виявлення гострих суспільно значущих проблем та вирішення порушених у зверненнях питань.