**Інформаційно-аналітична довідка**

**про стан роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до виконавчого комітету**

**Дружківської міської ради протягом дев’яти місяців 2019 року.**

На сучасному етапі становлення громадянського суспільства в Україні актуального значення набуває розвиток інституту звернень громадян, який є основним показником зв’язків громадянина й держави.

Робота зі зверненнями громадян у виконкомі Дружківської міської ради спрямована на виконання Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», Порядку взаємодії органів виконавчої влади та державної установи «Урядовий контактний центр» із забезпечення оперативного реагування на звернення, що надходять на Урядову телефонну «гарячу лінію» та інших законодавчих актів.

За даними централізованого обліку звернень громадян, протягом дев’яти місяців 2019 року  у виконавчому комітеті Дружківської міської ради зареєстровано 1678 звернень, що на 376 звернень, або 22% більше ніж за аналогічний період минулого року (2018 рік - 1302 звернення). Безпосередньо до виконкому Дружківської міської ради надійшло 884 звернення громадян, що на 169 , або 19% звернень більше ніж за аналогічний період 2018 року. З загальної кількості звернень зареєстровано 346 письмових звернень (у тому числі електронні звернення), особисті прийоми керівництва виконкому відвідало 387 громадян міста. Крім того, фахівцями сектору з юридичних питань прийнято 20 осіб, які отримали безоплатну первинну правову допомогу. Засобами телефонного зв’язку «гаряча лінія» та «телефон довіри» скористався 131 громадянин.

Найбільшу соціальну значимість мають колективні звернення громадян. За звітний період надійшло і було розглянуто 125 колективних звернень, що на 46 більше ніж за аналогічний період минулого року (у 2018 році 79). У колективних зверненнях порушувалися питання: житлово-комунального характеру, відновлення роботи ліфтів у багатоповерхових будинках, ремонту доріг, житлового фонду, взяття на баланс водопровідних мереж міста, благоустрою прибудинкових територій.

З загальної кількості звернень, які надійшли до виконкому міської ради, 1153 звернення або 69 % усіх звернень були взяті на контроль.

Через органи влади вищого рівня надійшло 794 звернення (2018-587) або 48% від загальної кількості звернень, з яких 785 - з урядової «гарячої лінії» та Донецької обласної держадміністрації, з Адміністрації Президента України -5, Секретаріату Кабінету Міністрів України-2 звернення та 2 з Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України. З загальної кількості звернень, що надійшли з органів влади вищого рівня позитивно вирішено 197 звернень (25 %), надані роз'яснення на 385 звернення (49%), на 43 (6%) - надана обґрунтована відмова, 13 звернень залишаються у стадії розгляду. Згідно зі ст. 7 Закону України «Про звернення громадян» 153 звернення (20%) надіслано за належністю до відповідних установ та підприємств, так як порушені у зверненнях питання не входять до повноважень виконавчого комітету Дружківської міської ради. Також зареєстровано 3 анонімних звернення. Збільшення кількості звернень до органів влади вищого рівня пов’язано з нестачею бюджетних коштів для вирішення проблем житлово-комунального господарства міста, наявністю заборгованості населення за послуги, відсутністю законних підстав для вирішення питань щодо субсидій, прагнення громадян вирішувати свої проблеми через органи влади вищого рівня.

Також, протягом дев’яти місяців зареєстровано 6235дзвінків, які надійшли до цілодобової інформаційно-диспетчерської служби «1505», де реєструються дзвінки від мешканців міста стосовно аварійних ситуацій в житлово-комунальній сфері та деякі питання життєзабезпечення міста. З загальної кількості звернень оперативно вирішено 3185 (51%) звернень, на останні 3050надані роз'яснення.

Працівники загального відділу, які відповідають за ланку роботи зі зверненнями громадян систематично аналізують проблематику та здійснюють моніторинг розгляду звернень громадян, що надходять до виконавчого комітету Дружківської міської ради.

Окремої уваги потребує аналіз тематики питаннь у зверненнях громадян. Так питання з якими звертались мешканці міста протягом 9-ти місяців 2019 року, а їх 1739, що на 358 питань більше ніж за аналогічний період 2018 року (1381), характеризуються наступним чином:

- *питання житлово-комунального характеру* *займають перше місце*, їх зареєстровано 921звернення, або 53% від загальної кількості звернень. Актуальними залишаються питання оплати за житлово-комунальні послуги, ремонту та експлуатації житлового фонду, відновлення роботи ліфтів, встановлення будинкових приладів обліку тепла, ремонт доріг і інші питання.

- *на другому місці питання соціальної  проблематики* – 409, або 24% від загальної кількості питань (питання надання матеріальної допомоги, призначення та виплата допомоги громадянам, які є вимушено переміщеними особами, призначення субсидії тощо);

- *на третьому місці питання діяльності місцевих органів влади* їх 92, або 6%. ( в основному питання консультаційного характеру, які стосуються видачі довідок, надання інформації щодо прийомів керівників, в окремих випадках - скарги на дії працівників та керівників);

- *питання охорони здоров’я займають четверте місце* – їх 77, або 5% ( питання забезпечення необхідними ліками, надання медичної допомоги).

В інших зверненнях порушувалися питання транспорту, працевлаштування, аграрної політики, забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, діяльності закладів освіти тощо.

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 війни та бойових дій, інвалідів, ветеранів праці. Так, протягом звітного періоду до виконкому міської ради звернулось 307 мешканців пільгової категорії, серед яких 83 учасники війни і бойових дій, 116 – інваліди 1,2,3 груп захворювання, 14 – ветерани праці, 25 – дітей війни, 53 – одиноких матерів і членів багатодітних сімей, 2 учасника ліквідації ЧАЕС та 14 переселених або внутрішньо переміщених осіб.

Всі звернення, що надходять до виконавчого комітету Дружківської міської ради, уважно розглядаються, викладені факти ретельно перевіряються. На всі звернення надаються обґрунтовані відповіді у передбачений законодавством строк, роз’яснюються положення чинного законодавства, право громадян на звернення за захистом своїх прав і законних інтересів до суду.

Порушень щодо термінів розгляду звернень громадян упродовж дев’яти місяців 2019 року не було.

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. Протягом звітного періоду відбулося 9 засідань. На засіданнях комісії керівники структурних підрозділів та комунальних підприємств міста звітували про роботу зі зверненнями громадян, заслуховувалась інформація результатів проведення «Дня контролю», підсумки перевірок додержання законодавства про звернення громадян.

Проведено 9 «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 21 звернення громадян.

Для забезпечення об'єктивного і своєчасного розгляду звернень та підвищення відповідальності керівників, з метою контролю дотримання Закону України «Про звернення громадян» упродовж дев’яти місяців 2019 року згідно із затвердженим графіком забезпечено проведення 6 перевірок додержання законодавства про звернення громадян.

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.

З метою зручності для населення міста у виконавчому комітеті активно впроваджується система інформування населення за допомогою мережі Інтернет. На офіційному веб-сайті Дружківської міської ради у розділі «Громадська приймальня» громадяни міста мають можливість звернутись до керівництва виконкому з електронним зверненням. Також на сайті розміщена інформація щодо графіків проведення керівництвом виконкому особистих, виїзних прийомів громадян з питань, що належать до компетенції міської ради, проведення телефонного зв’язку з населенням «Гаряча лінія» і «Телефон довіри», аналітичні матеріали щодо роботи зі зверненнями громадян.

Враховуючи, що забезпечення всебічного розгляду звернень громадян, вирішення порушених проблем, задоволення законних прав та інтересів громадян є одним із пріоритетних завдань органів виконавчої влади та місцевого самоврядування, відповідальним обов’язком їх посадових осіб, фактором забезпечення суспільно-політичної та економічної стабільності в місті робота зі зверненнями громадян перебуває на постійному контролі виконавчого комітету та залишається пріоритетним напрямком у діяльності де вживаються відповідні заходи щодо її удосконалення.