

Інформаційно-аналітична довідка
про стан роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до виконавчого комітету
Дружківської міської ради протягом дев'яти місяців 2018 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 від 07.02.2008 № 109 «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.

Протягом дев'яти місяців 2018 року безпосередньо до виконкому Дружківської міської ради надійшло 1302 звернення громадян, що на 142, або 29% звернення менше ніж за аналогічний період 2017 року. З загальної кількості звернень зареєстровано 891 письмове звернення (у тому числі електронні звернення), на особистому прийомі керівництва виконкому побивало 411 громадян міста. Крім того, фахівцями сектору з юридичних питань прийнято 11 осіб, які отримали безоплатну первинну правову допомогу.

З загальної кількості звернень, які надійшли до виконкому міської ради, 880 звернень або 68 % усіх звернень були взяті на контроль.

З початку 2018 року у виконкомі міської ради зареєстровано 79 колективних звернень, в яких порушувались питання житлово-комунального характеру, ремонту житлового фонду, благоустрою прибудинкових територій тощо.

Через органи влади вищого рівня надійшло 587 звернень (2017-574) або 45% від загальної кількості звернень, з яких 565 - з урядової «гарячої лінії». З загальної кількості звернень, що надійшли з урядової «гарячої лінії» позитивно вирішено 116 звернень (20%), надані роз'яснення на 251 звернення (44%), на 46 (8%) - надана обґрунтована відмова, 6 звернень залишаються у стадії розгляду. Згідно зі ст. 7 Закону України «Про звернення громадян» 146 звернень (26%) надіслано за належністю до відповідних установ та підприємств, так як порушені у зверненнях питання не входять до повноважень виконавчого комітету Дружківської міської ради. 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. Значна кількість громадян телефонувала на урядову «гарячу лінію» з метою вирішення своїх проблем, не звертаючись до виконкому міської ради, підприємств, організацій, установ міста, а деякі з них телефонували до Центру декілька разів на тиждень з одного і того ж питання. Понад 40% цих звернень потребували лише надання громадянам роз'яснень підприємств, організацій, установ міста.

З Донецької обласної державної адміністрації надійшло 8 звернень, з Адміністрації Президента України -10 звернень, з Кабінету Міністрів України - 2, з Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства - 1 та з Міністерства екології та природних ресурсів -1 звернення.

З метою оперативного визначення актуальних проблемних питань мешканців міста, які потребують втручання керівництва виконкому та прийняття дієвих заходів щодо їх вирішення, забезпечено проведення «гарячих» телефонних ліній. Даним видом зв'язку скористалось 17 громадян міста. На «телефон довіри» звернулося 39 громадян.

Також, протягом звітнього періоду зареєстровано 8380 дзвінків, 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 6248 (75%) звернень, на останні 2132 надані 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. За тематикою надходження звернень громадян за звітний період можна виділити наступні напрямки:

- *питання житлово-комунального характеру займають перше місце*, їх зареєстровано 646 звернень. Актуальними залишаються питання оплати за житлово-комунальні послуги, ремонту та експлуатації житлового фонду, ремонт доріг і інші питання.
- *на другому місці питання соціальної проблематики* – 348 (питання надання матеріальної допомоги, призначення та виплата допомоги громадянам, які є вимушено переміщеними особами, призначення субсидії тощо);
- *на третьому місці* – питання охорони здоров'я - 89 (питання забезпечення необхідними ліками, надання медичної допомоги).

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

На виконання пунктів 1.4 та 1.5 Указу Президента України міським головою взяті під особистий контроль звернення від учасників та інвалідів війни. Приділяється особлива увага вирішенню проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, інваліди, багатодітні сім'ї, самотні матері, учасники бойових дій та члени їх сімей, а також інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки.

Протягом дев'яти місяців 2018 року розглянуто 71 звернення від інвалідів, учасників Великої Вітчизняної війни, учасників бойових дій. Від інвалідів загального захворювання 1-ої, 2-ої, 3-ої групи надійшло -117 звернень, 56 – від багатодітних сімей та самотніх матерів, відветеранів праці та дітей війни -38.

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 2018 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, яку очолює міський голова. Протягом звітного періоду відбулося 9 засідань. На засіданнях комісії керівники структурних підрозділів та комунальних підприємств міста звітували перед міським головою 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 20 звернень 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 2018 року згідно із затвердженим графіком забезпечено проведення 4 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

виконанню 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.

Для безпосередньої участі громадян в житті міста розроблено сервіс з створення електронних петицій, де мешканці міста можуть долучатись до вирішення актуальних питань життєдіяльності міста, вносити свої пропозиції та висловлювати свої думки. Постійно проводиться у ЗМІ роз'яснювальна робота з питань, які хвилюють мешканців міста.

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.