

**Інформаційно-аналітична довідка
про підсумки роботи зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті Лиманської
міської ради за 12 місяців 2017 року**

Керуючись ст. 40 Конституції України, Законом України «Про звернення громадян», виконуючи Указ Президента України від 07.02.2008 №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», розпорядження голови облдержадміністрації від 05.03.2008 №78 «Про виконання Указу Президента України від 07.02.2008 №109/2008», Закон України «Про безоплатну правову допомогу» у виконавчому комітеті Лиманської міської ради проведена певна робота спрямована на своєчасний і якісний розгляд пропозицій, заяв, скарг громадян одержаних поштою та на особистому прийомі міським головою, заступниками міського голови, керівниками управлінь та відділів міської ради та надання безоплатної первинної правової допомоги громадянам, які звернулись на особистий прийом осіб, які потребують безоплатної первинної правової допомоги з питань, що належать до компетенції міської ради.

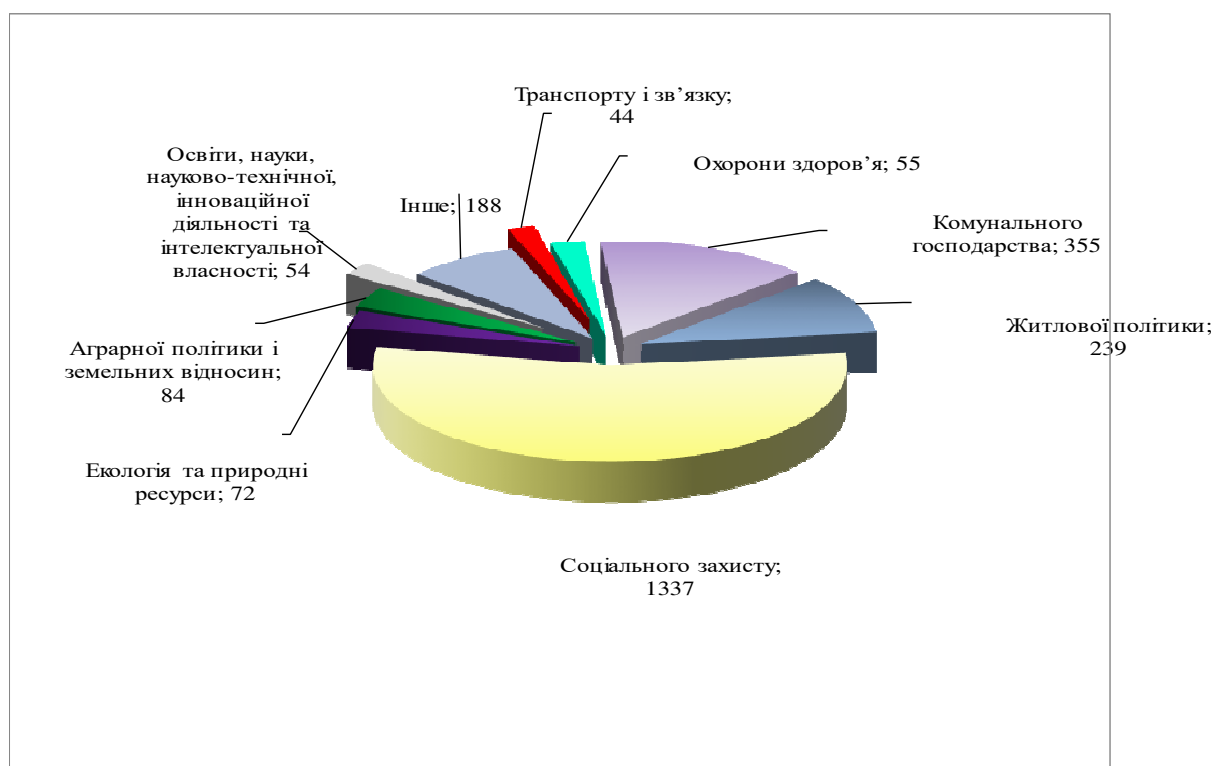
На адресу виконавчого комітету Лиманської міської ради протягом 12 місяців 2017 року надійшло 2324 звернень (у 2016 році 2858 звернень, зменшення на 534 звернення), з них надійшли поштою - 1585 звернень, на особистому прийомі – 739 звернень відповідно. В своїх зверненнях громадяни порушували різноманітні питання, всього порушено 2428 питань, проти аналогічного періоду 2016 року — 2882 питання, їх кількість зменшилась на 454 питання.

СТРУКТУРА

основних питань, яких торкалися громадяни у зверненнях до виконавчого комітету Лиманської міської ради протягом 12 місяців 2017 року

Всього звернень: 2324

В них порушено питань: 2428



Результати аналізу звернень за характером питань свідчать, що найбільше у своїх зверненнях громадяни порушують питання соціального захисту - 1337 питань, у порівнянні з аналогічним періодом 2016 року їх кількість збільшилась на 154 питання. Найбільш актуальними

є питання отримання, призначення, виплати, перерахунок субсидії та соціальних виплат — 943 питання.

Громадяни подавали документи на призначення субсидії до Управління Соціального Захисту Населення міської ради, але в поданих документах було багато неточностей та невідповідностей, що затримувало її призначення.

На другому місці питання житлово-комунального господарства - 594 питання, з них: 355 - питань комунального господарства у порівнянні з аналогічним 2016 року їх кількість зменшилась на 30 питань; 239 - питань житлового господарства, їх кількість зменшилась на 68 питань. Найбільш актуальними є питання забезпечення побутовим паливом, благоустрію території, підсипка та ремонт місцевих доріг – 239 питань.

Третє місце серед питань, які надішли до виконавчого комітету Лиманської міської ради за 12 місяців 2017 року — це аграрна політика та земельні відносини — 84 питання.

Протягом 12 місяців 2017 року до виконавчого комітету Лиманської міської ради через органи влади вищого рівня - Адміністрацію Президента України, Апарат Верховної Ради України, Урядовий контактний центр, Донецький обласний контактний центр надійшло 1347 звернень громадян, у порівнянні з аналогічним 2016 року — 1772 звернення громадян, відбулося зменшення на 425 звернень. З усіх звернень, більшість переважно надійшли з Урядової гарячої лінії.

В зверненнях до органів влади вищого рівня найбільш актуальним питанням є питання соціального захисту, їх – 859, це питання виплати соціальних допомог та призначення субсидій (594), надання роз'яснень щодо права на пільги (62), надання матеріальної допомоги (127) та інші (76).

Громадяни зверталися до органів влади вищого рівня минаючи міську раду, що не давало змоги вирішити питання на місцевому рівні. Також були випадки, коли заявник одноразово подавав заяву до міської ради та в той же день не чекаючи розгляду питання телефонував на Урядову гарячу лінію.

Протягом 12 місяців 2017 року до виконавчого комітету Лиманської міської ради надійшло 79 колективних звернень (у 2016 році - 92 колективних звернення). В порівнянні з 2016 року відбулося зменшення надходження колективних звернень на 13 звернень. Найбільш актуальними були питання про підсипку та ремонт місцевих доріг.

За 12 місяців 2017 року до виконавчого комітету Лиманської міської ради надійшло 47 повторних звернень, а у 2016 році — 56 звернень.

Протягом 12 місяців 2017 року на засіданні виконавчого комітету міської ради розглядався стан роботи зі зверненнями громадян в управліннях та відділах міської ради (рішення № ПР-2 від 15.02.2017 року).

На апаратній нараді при міському голові кожний другий та четвертий вівторок місяця, керуючим справами або начальником загального відділу, розглядаються питання по роботі зі зверненнями громадян (стан виконання звернень за минулий час). Також на апаратних нарадах заслухано звіти, щодо стану роботи зі зверненнями громадян: начальника Управління праці та соціального захисту населення Мальченко Г.В. (від 23.05.2017 року та 22.08.2017 року); начальника Житлово - Комунального Господарства Муравльової О.М. від 26.12.2017 року та виконуючого обов'язки Агропромислового розвитку Задорожного О.О. від 12.12.2017 року.

Згідно графіка, який затверджено розпорядженням міського голови від 26.12.2016р. № 465 «Про затвердження графіків особистого прийому осіб, які потребують безоплатної первинної правової допомоги та особистого, виїзного прийомів громадян, проведення “Прямої лінії” з населенням міста керівництвом виконавчого комітету міської ради на 2017 рік» проводяться особистий, виїзний прийом громадян та телефонний зв'язок “Пряма лінія” з населенням міським головою та заступниками міського голови, а також з начальником юридичного відділу міської ради проводиться особистий прийом осіб, які потребують безоплатної первинної правової допомоги.

Протягом 12 місяців 2017 року проведено 82 особистих прийомів керівниками міської ради, із них 46 міським головою. Розглянуто 378 звернень, з них міським головою - 322 звернення.

Продовжується робота щодо організації та проведення спільних та особистих виїзних прийомів керівниками міської ради. За 12 місяців 2017 року загалом проведено 96 прийомів міського голови та заступників міського голови, з них 48 особистих та 48 спільних. Міським головою проведено 24 виїзних прийомів та розглянуто 26 звернень. Загалом розглянуто 106 звернень.

Згідно затвердженого графіка за 12 місяців 2017 року проводились «Прямі лінії» з міським головою, заступниками міського голови. За звітний період проведено 48 «Прямих ліній», з них 12 міським головою. На «Прямую лінію» звернулось 152 громадянина, до міського голови – 111 громадян.

Протягом 12 місяців 2017 року згідно з графіком проведено 52 особистих прийома осіб, які потребують безоплатної первинної правової допомоги з питань, що належать до компетенції міської ради, розглянуто 84 звернення, на які під час проведення особистого прийому надані роз'яснення з посиланням на нормативно-правові акти.

Протягом 12 місяців 2017 було проведено 12 “Дня контролю” результатів розгляду звернень громадян, на яких було перевірено 24 звернення. Під час проведення перевірок було встановлено, що інформація, надана виконавцем, відповідає дійсності.

Відповідно до затвердженого плану проводяться засідання комісії з питань розгляду звернень громадян, де розглядаються звернення, які надійшли з органів влади вищого рівня, результати проведення “Прямої лінії”, “Виїзних прийомів”, результати перевірок та заслуховуються звіти про роботу зі зверненнями громадян.

Протягом 12 місяців 2017 року керівництвом міської ради проводилися зустрічі з населенням міста на яких було розглянуто 124 звернення жителів міста.

Протягом 12 місяців 2017 року заплановано та проведено 9 перевірок додержання законодавства про звернення громадян, а саме в: структурних підрозділах ВМР; підприємствах, в організаціях, що надають послуги населенню та інших установ та організаціях (виконання делегованих повноважень). За результатами перевірки встановлено 18 випадків порушення діючого законодавства, а саме 1 порушення з Указу Президента України від 07.02.2008р. № 109/2008, 1 порушення дотримання графіків прийому, 6 порушень з організації роботи із зверненнями громадян, 9 порушень ведення діловодства за зверненнями громадян та 1 порушення надання порядку оскарження прийнятих рішень. За результатами перевірки керівникам було рекомендовано усунути виявлені недоліки, а також надані методичні рекомендації для подальшого використання у роботі із зверненнями громадян та 1 особу притягнуто до відповідальності за результатами перевірок, а саме винесено догану. Протягом 12 місяців 2017 року заплановано та проведено 4 семінари, з старостами Лиманської ОТГ.

Через міськрайонну газету «Зоря» проводилась робота щодо висвітлення в засобах масової інформації роботи зі зверненнями громадян. Опубліковано інформацію про стан

роботи зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті Лиманської міської ради протягом 2016 року, за I квартал 2017 року, півріччя 2017 року, за 9 місяців 2017 року та графіки: проведення “Прямої лінії” з населенням міста міським головою, заступниками міського голови на 2017 рік; особистого прийому осіб, які потребують безоплатної первинної правової допомоги, та особистого прийому громадян міським головою, заступниками міського голови, начальниками відділів міської ради на 2017 рік та проведення виїзного прийому громадян міським головою та заступниками міського голови на 2017 рік. Постійно оприлюднюється інформація щодо дати та часу проведення “Прямої лінії» з міським головою, заступниками міського голови.

Міський голова

П.Ф. Цимідан