

**Інформаційно-аналітична довідка  
про підсумки роботи зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті Лиманської  
міської ради за 9 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.

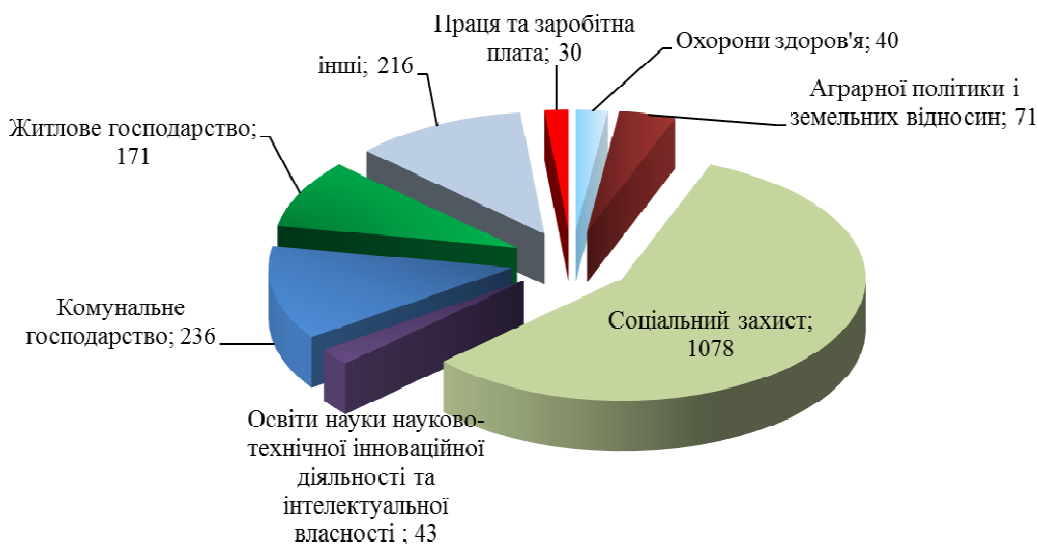
На адресу виконавчого комітету Лиманської міської ради протягом 9 місяців 2017 року надійшло 1827 звернень (у 2016 році 1901 звернення), з них надійшли поштою - 1279 звернень, на особистому прийомі – 548 звернень відповідно. В своїх зверненнях громадяни порушували різноманітні питання, всього порушено 1885 питань, проти аналогічного періоду 2016 року — 1996 питань.

## **СТРУКТУРА**

**основних питань, яких торкалися громадяни у зверненнях до виконавчого комітету  
Лиманської міської ради протягом 9 місяців 2017 року**

*Всього звернень: 1827*

*В них порушено питань: 1885*



Результати аналізу звернень за характером питань свідчать, що найбільше у своїх зверненнях громадяни порушують питання соціального захисту - 1078 питань, у порівнянні з аналогічним періодом 2016 року їх кількість збільшилась на 66 питань. Найбільш актуальними є питання отримання, призначення, перерахунок субсидії та соціальних виплат — 824 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 - 236 питань. У порівнянні за 9 місяців 2016 року їх кількість зменшилась на 46 питань. Найбільш актуальними є питання забезпечення побутовим паливом, благоустрій території, підсипка та ремонт місцевих доріг – 117 питань.

Протягом 9 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 1130 звернень громадян, у порівнянні з аналогічним періодом за 9 місяців 2016 року відбулося збільшення на 77 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 – 752, це питання виплати соціальних допомог та призначення субсидій (523), надання роз'яснень щодо права на пільги (47), надання матеріальної допомоги (126) та інші (56).

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 9 місяців 2017 року до виконавчого комітету Лиманської міської ради надійшло 57 колективних звернення (у 2016 році - 72 колективних звернення). В порівнянні з 2016 роком відбулося зменшення надходження колективних звернень на 15 звернень. Найбільш актуальними були питання про благоустрій прибудинкової території та ремонт місцевих доріг.

За 9 місяців 2017 року до виконавчого комітету Лиманської міської ради надійшло 35 повторних звернень.

Протягом 9 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 комісії з питань розгляду звернень громадян заслухано звіт начальника Управління праці та соціального захисту населення Мальченко Г.В. (від 12.09.2017 року за № 16), щодо стану роботи зі зверненнями громадян.

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 9 місяців 2017 року проведено 61 особистий прийом керівниками міської ради, із них 34 міським головою. Розглянуто 282 звернення, з них міським головою - 228 звернень.

Продовжується робота щодо організації та проведення спільних та особистих виїзних прийомів керівниками міської ради. За 9 місяців 2017 року загалом проведено 72 виїзних прийома міського голови та заступників міського голови, з них 36 особистих та 36 спільних. Міським головою проведено 18 виїзних прийомів та розглянуто 19 звернень. Загалом розглянуто 72 звернення.

Згідно затвердженого графіка за 9 місяців 2017 року проводились «Прямі лінії» з міським головою, заступниками міського голови. За звітний період проведено 36 «Прямих ліній», з них 9 міським головою. На «Пряму лінію» звернулось 128 громадян, до міського голови – 82 громадянина.

Протягом 9 місяців 2017 року згідно з графіком проведено 37 особистих прийомів осіб, які потребують безоплатної первинної правової допомоги з питань, що належать до компетенції міської ради, розглянуто 53 звернення, на які під час проведення особистого прийому надані роз’яснення з посиланням на нормативно-правові акти.

Протягом 9 місяців 2017 було проведено 9 “Дня контролю” результатів розгляду звернень громадян, на яких було перевірено 18 звернень. 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 9 місяців 2017 року керівництвом міської ради проводилися зустрічі з населенням міста на яких було розглянуто 107 звернень жителів міста.

Протягом 9 місяців 2017 року заплановано та проведено 4 перевірки додержання законодавства про звернення громадян в Управлінні соціального захисту населення, міській газеті “Зоря”, Управлінні Агροпромислового господарства та місцевій лікарні. За результатами перевірки встановлено 11 випадків порушення діючого законодавства, а саме 3 порушення з організації роботи із зверненнями громадян, 7 порушень ведення діловодства за зверненнями громадян та 1 ЗУ “Про звернення громадян”. За результатами перевірки керівникам було рекомендовано усунути виявлені недоліки, а також надані

методичні рекомендації для подальшого використання у роботі із зверненнями громадян. Протягом 9 місяців 2017 року заплановано та проведено 3 семінари, з старостами Лиманської ОТГ.

Через міськрайонну газету «Зоря» проводилась робота щодо висвітлення в засобах масової інформації роботи зі звернень громадян. Опубліковано інформацію про стан роботи зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті Лиманської міської ради протягом 2016 року, за I квартал 2017 року, за I півріччя 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 та заступниками міського голови.

Міський голова

П.Ф. Цимідан