

**Інформаційно-аналітична довідка**  
**про підсумки роботи зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті міської ради**  
**Лиманської ОТГ за 12 місяців 2018 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.

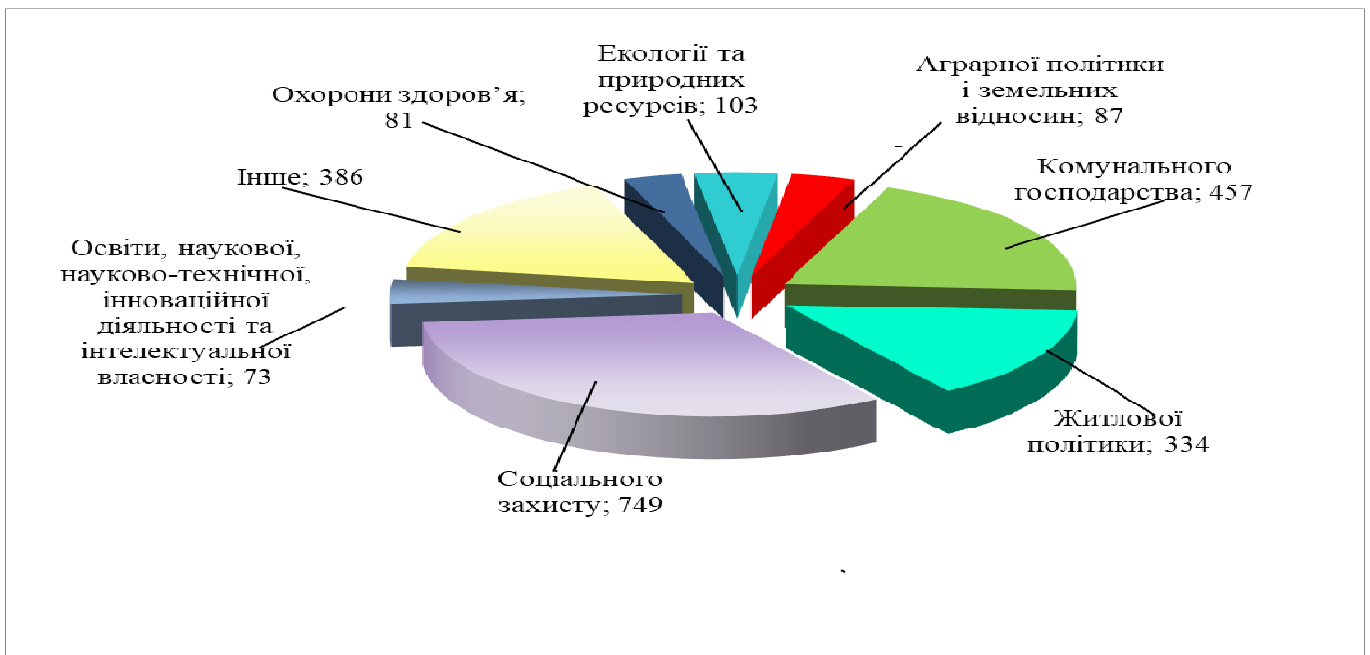
На адресу виконавчого комітету міської ради Лиманської ОТГ протягом 12 місяців 2018 року надійшло 1717 звернень (у 2017 році 2324 звернення, зменшилось на 607 звернень), з них надійшли поштою - 1056 звернень, на особистому прийомі – 661 звернення відповідно. В своїх зверненнях громадяни порушували різноманітні питання, всього порушено 2270 питань, проти аналогічного періоду 2017 року — 2428 питань, їх кількість зменшилась на 158 питань.

## **СТРУКТУРА**

**основних питань, яких торкалися громадяни у зверненнях до виконавчого комітету міської ради Лиманської ОТГ протягом 12 місяців 2018 року**

*Всього звернень: 1717*

*В них порушено питань: 2270*



Результати аналізу звернень за характером питань свідчать, що найбільше у своїх зверненнях громадяни порушують питання житлово-комунального господарства - 791 питання, у порівнянні з аналогічним періодом 2017 року їх кількість збільшилась на 143 питання, а саме: 457 — питань комунального господарства та 334 - питання житлового господарства. Найбільш актуальними є питання поточного та капітального ремонтів будинків, забезпечення побутовим паливом, підсіпка та ремонт місцевих доріг, централізованого опалення та благоустрою території – 568 питань.

На другому місці питання соціального захисту - 749 питань, у порівнянні з аналогічним періодом 2017 року — 1337 питань, їх кількість зменшилась на 588 питань. Найбільш актуальними є питання отримання, призначення, перерахунок субсидії та соціальних виплат — 604 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 третьому місці питання екології та природних ресурсів — 103 питання. Найбільш актуальними є питання надання дров населенню, видалення аварійних дерев та забруднення навколишнього середовища.

Протягом 12 місяців 2018 року до виконавчого комітету міської ради Лиманської ОТГ через органи влади вищого рівня - Адміністрацію Президента України, Апарат Верховної Ради України та Урядової гарячої лінії надійшло 585 звернень громадян, у порівнянні з аналогічним періодом 2017 року — 1347 звернень, відбулося зменшення на 762 звернення. 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 – 528, це питання виплати соціальних допомог, призначення та перерахунок субсидій (344), надання роз'яснень щодо права на пільги (65), надання матеріальної допомоги (58) та інші (61).

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 2018 року до виконавчого комітету міської ради Лиманської ОТГ надійшло 55 колективних звернень (у 2017 році - 79 колективних звернень). В порівнянні з 12 місяцями 2017 року відбулося зменшення надходження колективних

звернень на 24 звернення. Найбільш актуальними були питання про підсипку, ремонт місцевих доріг та поточні, капітальні ремонти будинків.

За 12 місяців 2018 року до виконавчого комітету міської ради Лиманської ОТГ надійшло 27 повторних звернень, а за 12 місяців 2017 року — 47 повторних звернень, відбулося зменшення на 20 звернень.

Протягом 12 місяців 2018 року на засіданні виконавчого комітету міської ради Лиманської ОТГ розглядався стан роботи зі зверненнями громадян в управліннях та відділах міської ради (рішення № ПР-1 від 21.02.2018 року та рішення № ПР-1 від 21.11.2018 року).

На апаратній нараді при міському голові кожний другий та четвертий вівторок щомісяця начальником загального відділу, розглядаються питання по роботі зі зверненнями громадян (стан виконання звернень за минулий час, підсумки проведення особистого прийому та прямої лінії). Також на комісії з питань розгляду звернень громадян заслухано звіт начальника Управління праці та соціального захисту населення Мальченко Г.В. та директора Центру соціальної реабілітації дітей-інвалідів в м. Лиман Сироватської І.О., щодо стану роботи зі зверненнями громадян.

Також на комісії з питань розгляду звернень громадян заслухано інформацію начальника загального відділу про стан роботи зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті Лиманської міської ради, а саме: 31.01.2018 року Протокол № 1 та 31.07.2018 року Протокол № 7.

Згідно графіка, який затверджено розпорядженням міського голови від 29.12.2017р. № 770 «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 2018 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 2018 року проведено 91 особистий прийом керівниками міської ради, із них 46 міським головою. Розглянуто 321 звернення, з них міським головою - 240 звернень.

Продовжується робота щодо організації та проведення спільних та особистих виїзних прийомів керівниками міської ради. За 12 місяців 2018 року загалом проведено 131 прийом міського голови та заступників міського голови, з них 74 особистих та 57 спільних. Міським головою проведено 27 виїзний прийом та розглянуто 101 звернення. Загалом розглянуто 220 звернень.

Згідно затвердженого графіка за 12 місяців 2018 року проводились «Прямі лінії» з міським головою, заступниками міського голови. За звітний період проведено 57 «Прямих ліній», з них 12 міським головою. На «Пряму лінію» звернулось 160 громадян, до міського голови – 82 громадянина.

Протягом 12 місяців 2018 року згідно з графіком проведено 49 особистих прийомів осіб, які потребують безоплатної первинної правової допомоги з питань, що належать до компетенції міської ради, розглянуто 120 звернень, на які під час проведення особистого прийому надані роз'яснення з посиланням на нормативно-правові акти.

Також було прийнято розпорядження міського голови від 29.12.2018р. № 755 «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 2019 рік».

Протягом 12 місяців 2018 було проведено 12 “Дня контролю” результатів розгляду звернень громадян, на яких було перевірено 26 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 12 місяців 2018 року заплановано та проведено 11 перевірок додержання законодавства про звернення громадян в Службі й справах дітей, в Центрі соціальної реабілітації дітей-інвалідів в м. Лиман, в Центрі соціальної служби сім’ї та молоді у м. Лиман, в Територіальному центрі соціального обслуговування (надання соціальних послуг) м. Лиман, в Відділу культури та туризму, в Управлінні соціального захисту населення м. Лиман, в Управлінні освіти, молоді та спорту Лиманської міської ради, незапланована перевірка в КП “Лиманський “Зеленбуд”, в Управлінні агропромислового розвитку Лиманської міської ради, в КП “Лиманська СЕЗ” та в Комунальному лікувально-профілактичному закладу “Лиманська центральна району лікарня”.

За результатами перевірки встановлено 32 випадка порушення діючого законодавства, а саме 10 порушень ведення діловодства за зверненнями громадян, 6 порушень порядку оскарження, 1 порушення дотримання графіків прийому, 2 порушення дотримання термінів розгляду звернень громадян, 4 порушення Указу 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», 9 порушень щодо організації роботи із зверненнями громадян. За результатами перевірки керівникам було рекомендовано усунути виявлені недоліки, а також надані методичні рекомендації для подальшого використання у роботі із зверненнями громадян. Також було розірвано трудовий договір з директором КП Лиманський “Зеленбуд” Мороз Н.О.

Протягом 12 місяців 2018 року заплановано та проведено 4 семінара та 4 стажування зі 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 2017 року, за I квартал, півріччя, 9 місяців 2018 року та графіки: проведення “Прямої лінії” з населенням міста міським головою, заступниками міського голови на 2018 рік; особистого прийому осіб, які потребують безоплатної первинної правової допомоги, та особистого прийому громадян міським головою, заступниками міського голови, начальниками відділів міської ради на 2018 рік та проведення виїзного прийому громадян міським головою та заступниками міського голови на 2018 рік, підсумки проведення виїзних прийомів міського голови та його заступників. Постійно оприлюднюється інформація щодо дати та часу проведення “Прямої лінії”, особистих, спільних виїзних прийомів громадян з міським головою та заступниками міського голови.

Також на сторінках газети “Лиманская сторона” опубліковано підсумки проведення особистого прийому громадян міським головою.

