

**Інформаційно-аналітична довідка**  
**про підсумки роботи зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті міської ради**  
**Лиманської ОТГ за дев'ять 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.

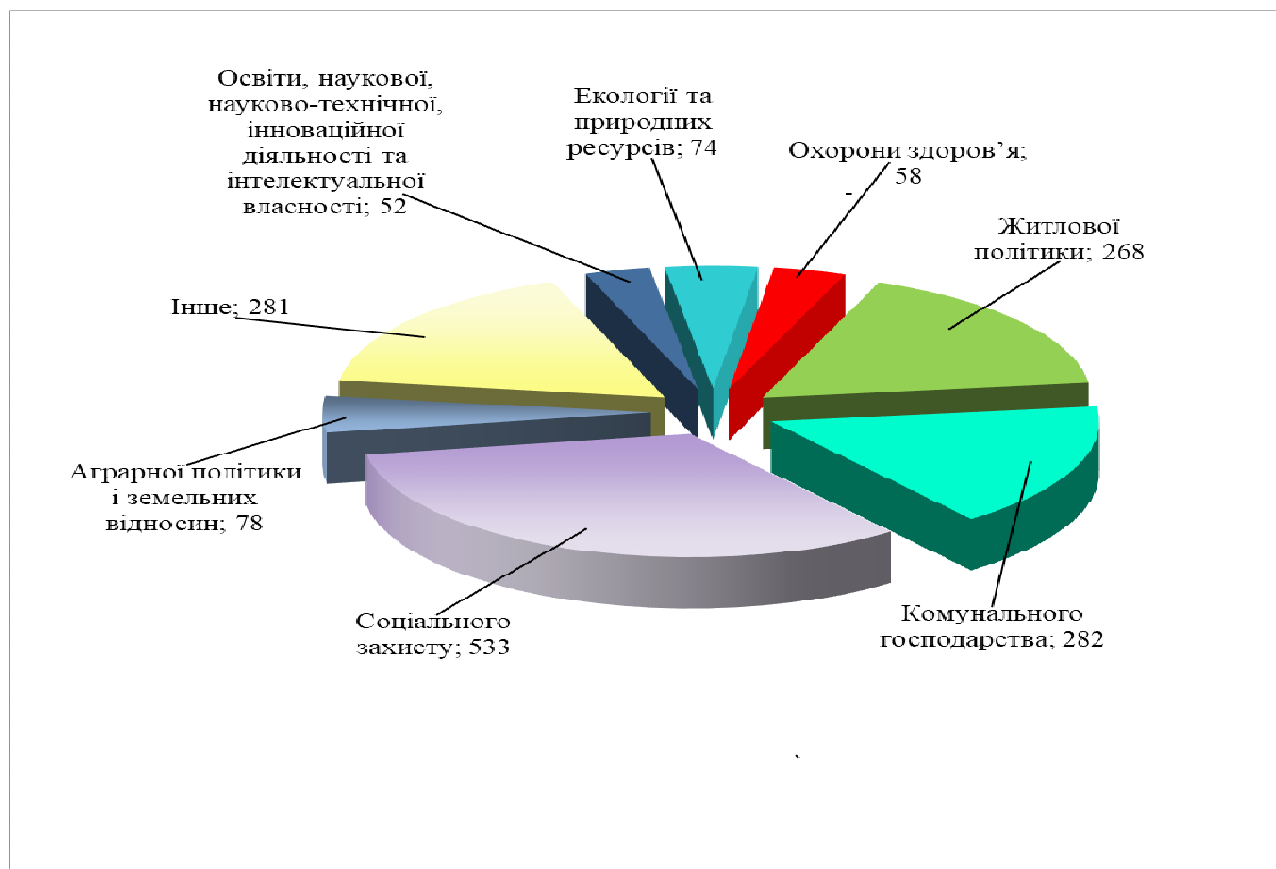
На адресу виконавчого комітету міської ради Лиманської ОТГ протягом дев'яти місяців 2018 року надійшло 1232 звернення (у 2017 році 1827 звернень, зменшилось на 595 звернень), з них надійшли поштою - 800 звернень, на особистому прийомі – 432 звернення відповідно. В своїх зверненнях громадяни порушували різноманітні питання, всього порушено 1626 питань, проти аналогічного періоду 2017 року — 1885 питань, їх кількість зменшилась на 259 питань.

## **СТРУКТУРА**

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

*Всього звернень: 1232*

*В них порушено питань: 1626*



Результати аналізу звернень за характером питань свідчать, що найбільше у своїх зверненнях громадяни порушують питання соціального захисту - 533 питання, у порівнянні з аналогічним періодом 2017 року — 1078 питань, їх кількість зменшилась на 545 питань. Найбільш актуальними є питання отримання, призначення, перерахунок субсидії та соціальних виплат — 442 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 - 550 питань, у порівнянні з аналогічним періодом 2017 року їх кількість збільшилась на 143 питань, а саме: 282 - питання комунального господарства та 268 - питань житлового господарства. Найбільш актуальними є питання поточного та капітального ремонтів будинків, забезпечення побутовим паливом, підсіпка та ремонт місцевих доріг та благоустрію території – 327 питань.

На третьому місці питання аграрної політики і земельних відносин — 78 питань. Найбільш актуальними є питання щодо встановлення межі, земельні конфлікти та власність на землю.

Протягом дев'яти місяців 2018 року до виконавчого комітету міської ради Лиманської ОТГ через органи влади вищого рівня - Адміністрацію Президента України, Апарат Верховної Ради України, Урядовий контактний центр, Донецький обласний контактний центр надійшло 497 звернень громадян, у порівнянні з аналогічним періодом 2017 року — 1130 звернень, відбулося зменшення на 633 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 — 376, це питання виплати соціальних допомог та призначення субсидій (212), надання роз'яснень щодо права на пільги (57), надання матеріальної допомоги (49) та інші (58).

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 дев'яти місяців 2018 року до виконавчого комітету міської ради Лиманської ОТГ надійшло 43 колективних звернення (у 2017 році - 57 колективних звернення). В порівнянні з дев'ятьма місяцями 2017 року відбулося зменшення надходження колективних звернень на 14 звернень. Найбільш актуальними були питання про підсіпку, ремонт місцевих доріг та поточні, капітальні ремонти будинків.

За дев'ять місяців 2018 року до виконавчого комітету міської ради Лиманської ОТГ надійшло 21 повторне звернення, а за дев'ять місяців 2017 року — 35 повторних звернень, відбулося зменшення на 14 звернень.

Протягом дев'яти 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).

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.

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 дев'яти місяців 2018 року проведено 68 особистих прийомів керівниками міської ради, із них 35 міським головою. Розглянуто 219 звернень, з них міським головою - 176 звернень.

Продовжується робота щодо організації та проведення спільних та особистих виїзних прийомів керівниками міської ради. За дев'ять місяців 2018 року загалом проведено 101 прийом міського голови та заступників міського голови, з них 59 особистих

та 42 спільних. Міським головою проведено 21 виїзний прийом та розглянуто 71 звернення. Загалом розглянуто 125 звернень.

Згідно затвердженого графіка за дев'ять місяців 2018 року проводились «Прямі лінії» з міським головою, заступниками міського голови. За звітний період проведено 42 «Прямах ліній», з них 9 міським головою. На «Прямую лінію» звернулось 116 громадян, до міського голови – 68 громадян.

Протягом дев'яти місяців 2018 року згідно з графіком проведено 36 особистих прийомів осіб, які потребують безоплатної первинної правової допомоги з питань, що належать до компетенції міської ради, розглянуто 88 звернень, на які під час проведення особистого прийому надані роз'яснення з посиланням на нормативно-правові акти.

Протягом дев'яти місяців 2018 було проведено 9 “Дня контролю” результатів розгляду звернень громадян, на яких було перевірено 21 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 дев'яти місяців 2018 року заплановано та проведено 8 перевірок додержання законодавства про звернення громадян у Службі й справах дітей, у Центрі соціальної реабілітації дітей-інвалідів в м. Лиман, у Центрі соціальної служби сім'ї та молоді у м. Лиман, у Територіальному центрі соціального обслуговування (надання соціальних послуг) м. Лиман, у Відділу культури та туризму, в Управлінні соціального захисту населення м. Лиман, в Управлінні освіти, молоді та спорту Лиманської міської ради та незапланована перевірка у КП “Лиманський “Зеленбуд”.

За результатами перевірки встановлено 20 випадків порушення діючого законодавства, а саме 7 порушень ведення діловодства за зверненнями громадян, 3 порушення порядку оскарження, 1 порушення дотримання графіків прийому, 1 порушення дотримання термінів розгляду звернень громадян, 2 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», 6 порушення 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.

Протягом дев'яти місяців 2018 року заплановано та проведено 3 семінари та 3 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 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.

Постійно оприлюднюється інформація щодо дати та часу проведення “Прямої лінії”, особистих, спільних виїзних прийомів громадян з міським головою та заступниками міського голови.

Міський голова

П.Ф. Цимідан