

**Інформаційно-аналітична довідка
про підсумки роботи зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті Лиманської
міської ради за I квартал 2019 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 I кварталу 2019 року надійшло 601 звернення (у 2018 році 412 звернень), з них надійшли поштою - 279 звернень, на особистому прийомі – 322 звернення відповідно. В своїх зверненнях громадяни порушували різноманітні питання, всього порушено 780 питань, проти аналогічного періоду 2018 року — 503 питання.

СТРУКТУРА

**основних питань, яких торкалися громадяни у зверненнях до виконавчого комітету
Лиманської міської ради протягом I кварталу 2019 року**

Всього звернень: 601

В них порушено питань: 780

Результати аналізу звернень за характером питань свідчать, що найбільше у своїх зверненнях громадяни порушують питання соціального захисту - 263 питання, у порівнянні з аналогічним періодом 2018 року їх кількість збільшилась на 60 питань. Найбільш актуальними є питання отримання, призначення, перерахунків, монетизація субсидії та соціальних виплат — 228 питань.

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 - 255 питань, у порівнянні з I кварталом 2018 року їх кількість збільшилась на 107 питань, а саме: 195 - питань комунального господарства у порівнянні з аналогічним 2018 роком їх кількість збільшилась на 144 питання; 60 - питань житлового господарства, їх кількість зменшилась у порівнянні з аналогічним 2018 роком на 37 питань. Найбільш актуальними є питання забезпечення побутовим паливом, благоустрою території, поточні ремонти будинків, підсипка та ремонт місцевих доріг – 226 питань.

На третьому місці питання екології та природних ресурсів — 42 питання, у порівнянні з I кварталом 2018 року їх кількість зменшилась на 61 питання. Найбільш актуальними є питання надання дров населенню, видалення аварійних дерев та забруднення навколишнього середовища.

Протягом I кварталу 2019 року до виконавчого комітету Лиманської міської ради через органи влади вищого рівня - Адміністрацію Президента України, Апарат Верховної Ради України та Урядовий контактний центр надійшло 197 звернень громадян, у порівнянні з аналогічним періодом 2018 року відбулося зменшення на 22 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 – 189, це питання виплати соціальних допомог та призначення субсидій (103), надання роз'яснень щодо права на пільги (31), надання матеріальної допомоги (23) та інші (32).

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 I кварталу 2019 року до виконавчого комітету Лиманської міської ради надійшло 23 колективних звернення (у 2018 році - 19 колективних звернень). В порівнянні з I кварталом 2018 року відбулося збільшення надходження колективних звернень на 4 звернення. Найбільш актуальними були питання про підсипку, ремонт місцевих доріг, поточні ремонти будинків та роботи поштового відділення.

За I квартал 2019 року до виконавчого комітету Лиманської міської надійшло 11 повторних звернень.

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 08.01.2019 року було заслухано інформацію про стан роботи зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті Лиманської міської ради за підсумками 2018 року.

Крім того на засіданні сесії міської ради була заслухана інформація про роботу зі зверненнями громадян у 2018 році та прийнято рішення міської ради від 21.03.2019 року № 7/62-2993 «Про затвердження звіту виконавчого комітету Лиманської міської ради».

На засіданні виконавчого комітету заслухана інформація директора Центру комплексної реабілітації для дітей з інвалідністю про стан роботи зі зверненнями громадян у 2018 році та прийнято рішення виконавчого комітету від 20.03.2019 року № 90 «Про затвердження звіту про роботу Лиманського центру комплексної реабілітації для дітей з інвалідністю за 2018 рік».

Згідно графіка, який затверджено розпорядженням 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» 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 I кварталу 2019 року проведено 23 особистих прийоми керівниками міської ради, із них 11 міським головою. Розглянуто 129 звернень, з них міським головою - 98 звернень.

Продовжується робота щодо організації та проведення спільних та особистих виїзних прийомів керівниками міської ради. За I квартал 2019 року загалом проведено 33 прийоми міського голови та заступників міського голови, з них 18 особистих та 15 спільних. Міським головою проведено 9 виїзних прийомів та розглянуто 35 звернень. Загалом розглянуто 132 звернення.

Згідно затвердженого графіка за I квартал 2019 року проводились «Прямі лінії» з міським головою, заступниками міського голови. За звітний період проведено 15 «Прямих ліній», з них 3 міським головою. На «Пряму лінію» звернулось 60 громадян, до міського голови – 28 громадян.

Протягом I кварталу 2019 року згідно з графіком проведено 12 особистих прийомів осіб, які потребують безоплатної первинної правової допомоги з питань, що належать до компетенції міської ради, розглянуто 61 звернення, на які під час проведення особистого прийому надані роз'яснення з посиланням на нормативно-правові акти.

Протягом I кварталу 2019 було проведено 3 “Дня контролю” результатів розгляду звернень громадян, на яких було перевірено 9 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 I кварталу 2019 року заплановано та проведено 2 перевірки додержання законодавства про звернення громадян в Службі й справах дітей та у міськрайонній газеті «Зоря» м. Лиман. За результатами перевірки встановлено 3 випадки порушення діючого законодавства, а саме 2 порушення ведення діловодства за зверненнями громадян та 1 порушення з 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 I кварталу 2019 року заплановано та проведено 1 семінар та 1 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 2018 року та графіки: проведення “Прямої лінії” з населенням міста міським головою,

заступниками міського голови на 2019 рік; особистого прийому осіб, які потребують безоплатної первинної правової допомоги, та особистого прийому громадян міським головою, заступниками міського голови, начальниками відділів міської ради на 2019 рік та проведення виїзного прийому громадян міським головою та заступниками міського голови на 2019 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