

**Інформаційно-аналітична довідка  
про підсумки роботи зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті  
Лиманської міської ради за 9 місяців 2021 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 2021 року надійшло 997 звернень (у 2020 році 810 звернень), з них надійшли поштою – 766 звернень, на особистому прийомі – 231 звернення відповідно. В своїх зверненнях громадяни порушували різноманітні питання, всього порушено 1186 питань, проти аналогічного періоду 2020 року — 1020 питань (відбулося збільшення на 166 звернень).

## **СТРУКТУРА**

### **основних питань, яких торкалися громадяни у зверненнях до виконавчого комітету Лиманської міської ради протягом 9 місяців 2021 року**

*Всього звернень: 997*

*В них порушено питань: 1186*

Результати аналізу звернень за характером питань свідчать, що найбільше у своїх зверненнях громадяни порушують питання житлово-комунального господарства – 474 питання, у порівнянні з 9 місяцями 2020 року їх кількість збільшилась на 139 питань, а саме: 375 - питання комунального господарства у порівнянні зі звітним періодом 2020 року їх кількість збільшилась на 133 питання; 99 - питань житлового господарства, їх кількість збільшилась у порівнянні зі звітним періодом 2020 року на 6 питань. Найбільш актуальними є питання благоустрою території, тарифи на комунальні послуги (порядок розрахунку, незгода з підвищенням тарифів, перерахунок плати за послуги), забезпечення побутовим паливом, підсіпка або ремонт місцевих доріг та поточні ремонти будинків –326 питань.

На другому місці питання соціального захисту – 260 питань, у порівнянні з 9 місяцями 2020 року їх кількість зменшилась на 27 питань. Найбільш актуальними є питання отримання, призначення, перерахунку, субсидій та соціальних виплат — 243 питання.

В зв'язку з внесенням змін до Постанови Кабінету Міністрів України щодо Порядку призначення та виплати державних соціальних допомог та житлових

субсидій, велика кількість громадян звертається для роз'яснення, чому саме зменшено, відмовлено або призначено соціальні допомоги чи житлову субсидію.

На третьому місці питання аграрної політики і земельних відносин — 82 питання, у порівнянні з 9 місяцями 2020 року їх кількість збільшилась на 14 питань. Найбільш актуальними є питання щодо земельних конфліктів, власності на землю, виділення земельної ділянки, оренди, приватизації, встановлення межі та інші.

Протягом 9 місяців 2021 року до виконавчого комітету Лиманської міської ради через органи влади вищого рівня - Адміністрацію Президента України, Апарат Верховної Ради України та Урядовий контактний центр надійшло 459 звернень громадян, у порівнянні з аналогічним періодом 2020 року відбулося збільшення на 81 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 – 257, це питання виплати соціальних допомог та призначення субсидій (184), надання роз'яснень щодо права на пільги (32), надання матеріальної допомоги (31) та інші (10).

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 2021 року до виконавчого комітету Лиманської міської ради надійшло 90 колективних звернень (9 місяців 2020 року - 66 колективних звернень). В порівнянні з 9 місяцями 2020 року відбулося збільшення надходження колективних на 24 звернення. Найбільш актуальними були питання про підсіпку, ремонт місцевих доріг, поточні та капітальні ремонти будинків, земельні конфлікти та інше.

За 9 місяців 2021 року до виконавчого комітету Лиманської міської ради надійшло 17 повторних звернень, в порівнянні з 9 місяцями 2020 року було 19 повторних звернень.

На апаратній нараді при міському голові начальником загального відділу, розглядаються питання по роботі зі зверненнями громадян (стан виконання звернень за минулий час, підсумки проведення прямих ліній).

На засіданні виконавчого комітету міської ради від 17.02.2021 року за № ПР-1 було розглянуто стан роботи зі зверненнями громадян протягом 2020 року та 18.08.2021 року за № ПР-1 було розглянуто стан роботи зі зверненнями громадян за перше півріччя 2021 року.

Згідно розпорядження міського голови від 30.12.2020 року № 671 протягом 9 місяців 2021 року проводились «Прямі лінії» з міським головою, заступниками міського голови. За звітний період проведено 36 «Прямих ліній», з них 9 міським головою. На «Прямую лінію» звернулось 182 громадянина, до міського голови – 121 громадянин.

Протягом 9 місяців 2021 року проведено 38 особистих прийомів осіб, які потребують безоплатної первинної правової допомоги з питань, що належать до компетенції міської ради, розглянуто 34 звернення, на які під час проведення особистого прийому надані роз'яснення з посиланням на нормативно-правові акти.

На виконання п. 19 протоколу позачергового засідання Державної комісії з питань техногенно-екологічної безпеки та надзвичайних ситуацій від 10 березня 2020 року № 2, а також з метою запобігання можливого поширення гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2, на період карантину проведення особистих та виїзних прийомів громадян тимчасово призупинено до особливого розпорядження.

Протягом 9 місяців 2021 року було проведено 9 “Днів контролю” результатів розгляду звернень громадян, на яких було перевірено 22 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”, результати перевірок та заслуховуються звіти про роботу зі зверненнями громадян.

Протягом 9 місяців 2021 року заплановано та проведено 7 перевірок додержання законодавства про звернення громадян в Управлінні соціального захисту населення Лиманської міської ради, в Службі у справах дітей Лиманської міської ради, в Управлінні освіти, молоді та спорту Лиманської міської ради, в Лиманському центрі комплексної реабілітації для дітей з інвалідністю, в КЗ «ЛЦФЗН» Спорт для всіх», в Комунальному некомерційному підприємстві «Лиманська центральна районна лікарня» та в Комунальному некомерційному підприємстві «Центр первинної медико-санітарної допомоги».

За результатами перевірки встановлено 7 випадків порушення діючого законодавства, а саме: 4 порушення ведення діловодства за зверненнями громадян та 3 порушення про 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.

Протягом 9 місяців 2021 року проведено 1 стажування та 2 семінари навчання керівних кадрів, спеціалістів апарату виконавчого комітету та навчання старост старостинських округів Лиманської територіальної громади.

На офіційному веб-сайті та 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 2020 року, за I квартал 2021 року, за перше півріччя 2021 року, повноваження місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, до яких входить вирішення основних питань порушених громадянами у своїх зверненнях та графік проведення “Прямої лінії” з населенням міста міським головою, заступниками міського голови на 2021 рік; особистого прийому осіб, які потребують безоплатної первинної правової допомоги.

Постійно оприлюднюється інформація щодо дати та часу проведення “Прямої лінії” з міським головою та заступниками міського голови: №5 (13318) від 23.01.2021р.; №6 (13319) від 27.01.2021р.; №7 (13320) від 30.01.2021р.; №13 (13326) від 20.02.2021р.; №15 (13328) від 27.02.2021р.; №21 (13334) від 20.03.2021р.; №25 (13338) від 03.04.2021р.; №31 (13344) від 24.04.2021р.; №32 (13345) від 28.04.2021р.; №33 (13346) від 30.04.2021р.; №36 (13349) від 12.05.2021р.; №39 (13352) від 22.05.2021р.; №43 (13354) від 05.06.2021р.; №45 (13358) від 12.06.2021р.; №51 (13364) від 03.07.2021р.; №53 (13366) від 10.07.2021р.; №56 (13369) від 24.07.2021р.; №58 (13371) від 31.07.2021р.; №60 (13373) від 07.08.2021р.; №61 (13374) від 11.08.2021р.; №64 (13377) від 21.08.2021р.; №67 (13380) від 04.09.2021р.; №73 (13386) від 25.09.2021р. Також постійно оприлюднюється інформація по «Прямим лініям» на Порталі відкритих даних.