



**ЛИМАНСЬКА МІСЬКА РАДА ДОНЕЦЬКОЇ ОБЛАСТІ
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ**

**Виписка з протоколу засідання
виконавчого комітету**

___ 19.02.2020 ___

№ ___ ПР-1 ___

м. Лиман

СЛУХАЛИ: Інформацію про хід виконання рішення виконавчого комітету міської ради від 19.02.2014 року № 20 “Про стан роботи зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті міської ради”

ДОПОВІДАЛА: Донцова О.В. - начальник загального відділу

ВИРІШИЛИ:

1. Інформацію про хід виконання рішення виконавчого комітету міської ради від 19.02.2014 року № 20 “Про стан роботи зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті міської ради” прийняти до відома.
2. Заступникам міського голови, начальникам управлінь і відділів виконавчого комітету міської ради вважати роботу із зверненнями громадян одним з пріоритетних напрямків своєї діяльності та вживати заходи щодо забезпечення вимог законодавства з кваліфікованого неупередженого розгляду і негайного результативного вирішення питань, що порушують громадяни у зверненнях.
3. Хід виконання рішення за підсумками роботи із зверненнями громадян у виконавчому комітеті Лиманської міської ради за I квартал 2020 року заслухати в квітні місяці 2020 року.
4. Контроль за виконанням рішення покласти на керуючого справами виконавчого комітету Малого Р.О.

Міський голова

П.Ф. Цимідан

Інформаційно-аналітична довідка
про підсумки роботи зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті
Лиманської міської ради за 2019 рік

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 за 2019 рік надійшло 1683 звернення (у 2018 році 1717 звернень), з них надійшли поштою – 873 звернення, на особистому прийомі – 810 звернень відповідно. В своїх зверненнях громадяни порушували різноманітні питання, всього порушено 2211 питань, проти аналогічного періоду 2018 року — 2270 питань.

СТРУКТУРА

основних питань, яких торкалися громадяни у зверненнях до виконавчого комітету Лиманської міської ради за 2019 рік

Всього звернень: 1683

В них порушено питань: 2211

Результати аналізу звернень за характером питань свідчать, що найбільше у своїх зверненнях громадяни порушують питання житлово-комунального господарства – 869 питань, у порівнянні з 2018 роком їх кількість збільшилась на 78 питань, а саме: 617 - питань комунального господарства у порівнянні з 2018 роком їх кількість збільшилась на 160 питань; 252 - питання житлового господарства, їх кількість зменшилась у порівнянні з 2018 роком на 82 питання. Найбільш актуальними є питання благоустрою території, поточні ремонти будинків, підсипка або ремонт місцевих доріг та забезпечення побутовим паливом – 611 питань.

На другому місці питання соціального захисту – 601 питання, у порівнянні з 2018 роком їх кількість зменшилась на 148 питань. Найбільш актуальними є питання отримання, призначення, перерахунок, монетизація субсидії та соціальних виплат — 546 питань.

На третьому місці питання екології та природних ресурсів — 116 питань, у порівнянні з 2018 роком їх кількість збільшилась на 13 питань. Найбільш актуальними є питання забруднення навколишнього середовища, видалення аварійних дерев, порослі та надання дров населенню.

Протягом 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 570 звернень громадян, у порівнянні з 2018 роком відбулося зменшення на 15 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 – 378, це питання виплати соціальних допомог та призначення субсидій (198), надання роз'яснень щодо права на пільги (76), надання матеріальної допомоги (54) та інші (50).

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 2019 року до виконавчого комітету Лиманської міської ради надійшло 72 колективних звернення (у 2018 році – 55 колективних звернень). В порівнянні з 2018 року відбулося збільшення надходження колективних звернень на 17 звернень. Найбільш актуальними були питання про ремонт, підсіпку місцевих доріг, поточні і капітальні ремонти будинків та роботи поштового відділення. Заявники збирали підписи мешканців багатоповерхових будинків та вулиць з метою підтвердження правдивості викладених фактів в своїх зверненнях.

За 2019 рік до виконавчого комітету Лиманської міської ради надійшло 23 повторних звернення (у 2018 році – 27 повторних звернень). Крім того, серед зазначеної кількості звернень громадянин Олійник звернувся дев'ять разів з одного питання щодо капітального ремонту дороги з ґрунтовим покриттям.

На апаратній нараді при міському голові кожний другий та четвертий вівторок місяця начальником загального відділу, розглядаються питання по роботі зі зверненнями громадян (стан виконання звернень за минулий час, підсумки проведення особистого прийому та прямої лінії).

08.01.2019 року Протокол № 1 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 за № 90 «Про затвердження звіту про роботу Лиманського центру комплексної реабілітації для дітей з інвалідністю за 2018 рік».

На засіданнях виконавчого комітету міської ради від 15.05.2019 року за № ПР-1 було розглянуто стан роботи зі зверненнями громадян протягом I кварталу 2019 року, про стан роботи зі зверненнями громадян за перше півріччя 2019 року від 21.08.2019 року за № ПР-1 та про стан роботи зі зверненнями громадян за 9 місяців 2019 року від 20.11.2019 року за № ПР-1.

На апаратних нарадах 28.05.2019 року Протокол № 10 було заслухано звіт про стан роботи зі зверненнями громадян за I квартал 2019 року та 26.11.2019 року Протокол № 22 заслухано звіт про стан роботи зі зверненнями громадян за 9 місяців 2019 року начальника Управління соціального захисту населення Лиманської міської ради Мальченко Г.В..

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 2019 року проведено 74 особистих прийоми керівниками міської ради, із них 46 міським головою. Розглянуто 396 звернень, з них міським головою - 295 звернень.

Продовжується робота щодо організації та проведення спільних та особистих виїзних прийомів керівниками міської ради. За 2019 рік загалом проведено 117 прийомів міського голови та заступників міського голови, з них 60 особистих та 57 спільних. Міським головою проведено 28 виїзних прийоми та розглянуто 75 звернень. Загалом розглянуто 228 звернень.

Згідно затвердженого графіка за 2019 року проводились «Прямі лінії» з міським головою, заступниками міського голови. За звітний період проведено 60 «Прямої лінії», з них 12 міським головою. На «Прямую лінію» звернулось 193 громадянина, до міського голови – 68 громадян.

Протягом 2019 року згідно з графіком проведено 50 особистих прийомів осіб, які потребують безоплатної первинної правової допомоги з питань, що належать до компетенції міської ради, розглянуто 186 звернень, на які під час проведення особистого прийому надані роз'яснення з посиланням на нормативно-правові акти.

Також було прийнято розпорядження міського голови від 24.12.2019р. № 710 «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 2020 рік».

Протягом 2019 року було проведено 12 “Днів контролю” результатів розгляду звернень громадян, на яких було перевірено 36 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 2019 року заплановано та проведено 9 перевірок додержання законодавства про звернення громадян в Службі й справах дітей, у міськрайонній газеті «Зоря» м. Лиман, в Управлінні освіти, молоді та спорту Лиманської міської ради, в Управлінні соціального захисту населення Лиманської міської ради, в Комунальному некомерційному підприємстві «Центр первинної медико-санітарної допомоги» Лиманської міської ради, в Комунальному лікувально-профілактичному закладі «Лиманська центральна районна лікарня», у КП «Лиманський Зеленбуд», у КП «Лиманська СЕЗ» та в «Лиманський центр безпеки громадян».

За результатами перевірки встановлено 17 випадків порушення діючого законодавства, а саме 8 порушень ведення діловодства за зверненнями громадян, 6 порушень з організації роботи із 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 2019 року заплановано та проведено 4 семінари та 4 стажування зі старостами Лиманської ОТГ.

На офіційному веб-сайті, через міськрайонну газету «Зоря» та «Лиманська сторона» 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, за I квартал 2019 року, за перше півріччя 2019 року, за 9 місяців 2019 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.

Начальник загального відділу
виконавчого комітету міської ради

О.В. Донцова