



**ЛИМАНСЬКА МІСЬКА РАДА ДОНЕЦЬКОЇ ОБЛАСТІ**  
**ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ**

**Виписка з протоколу засідання**  
**виконавчого комітету**

\_\_19.08.2020

№ \_\_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 9 місяців 2020 року заслухати у листопаді 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 I півріччя 2020 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 півріччя 2020 року надійшло 525 звернень (у 2019 році 966 звернень), з них надійшли поштою - 347 звернень, на особистому прийомі – 178 звернень відповідно. В своїх зверненнях громадяни порушували різноманітні питання, всього порушено 672 питання, проти аналогічного періоду 2019 року — 1252 питання (відбулося зменшення на 580 звернень).

## **СТРУКТУРА**

**основних питань, яких торкалися громадяни у зверненнях до виконавчого комітету Лиманської міської ради протягом I півріччя 2020 року**

*Всього звернень: 525*

*В них порушено питань: 672*

Результати аналізу звернень за характером питань свідчать, що найбільше у своїх зверненнях громадяни порушують питання житлово-комунального господарства – 209 питань, у порівнянні з I півріччям 2019 року їх кількість зменшилась на 274 питання, а саме: 153 - питання комунального господарства у порівнянні зі звітним періодом 2019 року їх кількість зменшилась на 203 питання; та

56 - питань житлового господарства, їх кількість зменшилась у порівнянні зі звітним періодом 2019 року на 71 питання. Найбільш актуальними є питання благоустрою території, поточні, капітальні ремонти будинків, відновлення послуги газопостачання через ремонтні роботи, підсипка або ремонт місцевих доріг та забезпечення побутовим паливом – 127 питань.

На другому місці питання соціального захисту – 207 питань, у порівнянні з I півріччям 2019 року їх кількість зменшилась на 174 питання. Найбільш актуальними є питання отримання, призначення, перерахунок, субсидії та соціальних виплат — 147 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 третьому місці питання аграрної політики і земельних відносин — 46 питань. Найбільш актуальними є питання щодо земельних конфліктів, власності на землю, встановлення межі та інші.

Протягом I півріччя 2020 року до виконавчого комітету Лиманської міської ради через органи влади вищого рівня - Адміністрацію Президента України, Апарат Верховної Ради України та Урядовий контактний центр надійшло 231 звернення громадян, у порівнянні з аналогічним періодом 2019 року відбулося зменшення на 95 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 – 122, це питання виплати соціальних допомог та призначення субсидій (59), надання роз'яснень щодо права на пільги (17), надання матеріальної допомоги (32) та інші (14).

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 півріччя 2020 року до виконавчого комітету Лиманської міської ради надійшло 35 колективних звернень (I півріччя 2019 року - 44 колективних звернення). В порівнянні з I півріччям 2019 року відбулося зменшення надходження колективних на 9 звернень. Найбільш актуальними були питання поточних та капітальних ремонтів будинків, відновлення послуги газопостачання через ремонтні роботи та ремонти місцевих доріг.

За I півріччя 2020 року до виконавчого комітету Лиманської міської надійшло 9 повторних звернень (в порівнянні з I півріччям 2019 року відбулося зменшення на 5 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).

На засіданні комісії виконавчого комітету Лиманської міської ради з питань розгляду звернень громадян від 31.01.2020 року Протокол № 1 було розглянуто стан роботи зі зверненнями громадян за підсумками 2019 року та від 30.04.2020 року Протокол № 4 розглянуто стан роботи зі зверненнями громадян за підсумками I кварталу 2020 року.

Також на засіданні виконавчого комітету міської ради від 19.02.2020 року за № ПР-1 було розглянуто стан роботи зі зверненнями громадян протягом 2019 року.

Згідно графіка, який було затверджено розпорядженням міського голови від 24.12.2019 року № 710 «Про затвердження графіків особистого прийому осіб, які потребують безоплатної первинної правової допомоги та особистого, виїзного прийомів громадян, проведення “Прямой лінії” з населенням міста керівництвом виконавчого комітету міської ради на 2020 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 півріччя 2020 року проведено 18 особистих прийомів керівниками міської ради, із них 8 міським головою. Розглянуто 69 звернень, з них міським головою - 42 звернення.

Продовжується робота щодо організації та проведення спільних та особистих виїзних прийомів керівниками міської ради. За I півріччя 2020 року загалом проведено 24 прийоми міського голови та заступників міського голови, з них 12 особистих та 12 спільних. Міським головою проведено 6 виїзних прийомів та розглянуто 13 звернень. Загалом розглянуто 55 звернень.

Згідно затвердженого графіка за I півріччя 2020 року проводились «Прямі лінії» з міським головою, заступниками міського голови. За звітний період проведено 30 «Прямих ліній», з них 6 міським головою. На «Пряму лінію» звернулось 43 громадянина, до міського голови – 18 громадян.

Протягом I півріччя 2020 року проведено 10 особистих прийомів осіб, які потребують безоплатної первинної правової допомоги з питань, що належать до компетенції міської ради, розглянуто 54 звернення, на які під час проведення особистого прийому надані роз’яснення з посиланням на нормативно-правові акти.

Кількість фактично проведених особистих прийомів за I півріччя 2020 року менша на 26 прийомів ніж запланована, у зв’язку зі скасуванням особистих прийомів на час дії карантинних обмежень.

Протягом I півріччя 2020 року було проведено 6 “Днів контролю” результатів розгляду звернень громадян, на яких було перевірено 18 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 “Прямой лінії”, “Виїзних прийомів”, результати перевірок та заслуховуються звіти про роботу зі зверненнями громадян.

Протягом I півріччя 2020 року заплановано та проведено 5 перевірок додержання законодавства про звернення громадян у Територіальному центрі соціального обслуговування (надання соціальних послуг) м. Лиман, в Управлінні освіти, молоді та спорту Лиманської міської ради, в Управлінні соціального захисту населення Лиманської міської ради, в Центрі соціальної реабілітації дітей-інвалідів в м. Лиман, у КП «Лиманський Зеленбуд».

За результатами перевірки встановлено 7 випадків порушення діючого законодавства, а саме: 5 порушень ведення діловодства за зверненнями громадян та 2 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 I півріччя 2020 року проведено 1 семінар та 1 стажування зі старостами Лиманської ОТГ.

На офіційному веб-сайті та через міськрайонну газету «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 2019 року, за I квартал 2020 року та графіки: проведення “Прямої лінії” з населенням міста міським головою, заступниками міського голови на 2020 рік; особистого прийому осіб, які потребують безоплатної первинної правової допомоги, та особистого прийому громадян міським головою, заступниками міського голови, начальниками відділів міської ради на 2020 рік та проведення виїзного прийому громадян міським головою та заступниками міського голови на 2020 рік.

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