



**ЛИМАНСЬКА МІСЬКА РАДА ДОНЕЦЬКОЇ ОБЛАСТІ  
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ**

**Виписка з протоколу засідання  
виконавчого комітету**

№ \_\_\_\_\_

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 2021 року заслухати у листопаді місяці 2021 року.
4. Контроль за виконанням рішення покласти на керуючого справами виконавчого комітету Погорелова О.В.

Міський голова

О.В. Журавльов

**Інформаційно-аналітична довідка**  
**про підсумки роботи зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті**  
**Лиманської міської ради за перше півріччя 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 першого півріччя 2021 року надійшло 709 звернень (у 2020 році 525 звернень), з них надійшли поштою – 551 звернення, на особистому прийомі – 158 звернень відповідно. В своїх зверненнях громадяни порушували різноманітні питання, всього порушено 820 питань, проти аналогічного періоду 2020 року — 672 питання (відбулося збільшення на 148 звернень).

## **СТРУКТУРА**

**основних питань, яких торкалися громадяни у зверненнях до виконавчого комітету Лиманської міської ради протягом першого півріччя 2021 року**

*Всього звернень: 709*

*В них порушено питань: 820*

Результати аналізу звернень за характером питань свідчать, що найбільше у своїх зверненнях громадяни порушують питання житлово-комунального господарства – 308 питань, у порівнянні з першим півріччям 2020 року їх кількість збільшилась на 99 питань, а саме: 243 - питання комунального господарства у порівнянні зі звітним періодом 2020 року їх кількість збільшилась на 90 питань;

65 - питань житлового господарства, їх кількість зменшилась у порівнянні зі звітним періодом 2020 року на 9 питань. Найбільш актуальними є питання благоустрою території, тарифи на комунальні послуги (порядок розрахунку, незгода з підвищенням тарифів, перерахунок плати за послуги), забезпечення побутовим паливом, підсипка або ремонт місцевих доріг та поточні ремонти будинків – 227 питань.

На другому місці питання соціального захисту – 205 питань, у порівнянні з першим півріччям 2020 року їх кількість зменшилась на 2 питання. Найбільш актуальними є питання отримання, призначення, перерахунок, монетизація субсидії та соціальних виплат — 190 питань.

В зв'язку зі змінами в Постанові 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 — 58 питань. Найбільш актуальними є питання щодо земельних конфліктів, власності на землю, виділення земельної ділянки, встановлення межі та інші.

Протягом першого півріччя 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 339 звернень громадян, у порівнянні з аналогічним періодом 2020 року відбулося збільшення на 108 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 – 212, це питання виплати соціальних допомог та призначення субсидій (152), надання роз'яснень щодо права на пільги (21), надання матеріальної допомоги (29) 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 першого півріччя 2021 року до виконавчого комітету Лиманської міської ради надійшло 67 колективних звернень (перше півріччя 2020 року - 35 колективних звернень). В порівнянні з першим півріччям 2020 року відбулося збільшення надходження колективних на 32 звернення. Найбільш актуальними були питання про підсипку, ремонт місцевих доріг, поточні та капітальні ремонти будинків, земельні конфлікти та інше.

За перше півріччя 2021 року до виконавчого комітету Лиманської міської ради надійшло 11 повторних звернень, в порівнянні з першим півріччям 2020 року було 9 повторних звернень.

На апаратній нараді при міському голові кожний вівторок щомісяця 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.

Згідно розпорядження міського голови від 30.12.2020 року № 671 протягом першого півріччя 2021 року проводились «Прямі лінії» з міським головою, заступниками міського голови. За звітний період проведено 24 «Прямих ліній», з них 6 міським головою. На «Прямую лінію» звернулось 126 громадян, до міського голови – 86 громадян.

Протягом першого півріччя 2021 року проведено 25 особистих прийомів осіб, які потребують безоплатної первинної правової допомоги з питань, що належать до компетенції міської ради, розглянуто 21 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 першого півріччя 2021 року було проведено 6 “Днів контролю” результатів розгляду звернень громадян, на яких було перевірено 12 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”, результати перевірок та заслуховуються звіти про роботу зі зверненнями громадян.

Протягом першого півріччя 2021 року заплановано та проведено 5 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 та в КЗ «ЛЦФЗН» Спорт для всіх».

За результатами перевірки встановлено 5 випадків порушення діючого законодавства, а саме: 3 порушення 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 першого півріччя 2021 року проведено 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 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. Також постійно оприлюднюється інформація по «Прямим лініям» на Порталі відкритих даних.

Начальник загального відділу  
виконавчого комітету міської ради

О.В. Донцова