

## ІНФОРМАЦІЯ

### про підсумки роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до міської ради протягом I кварталу 2018 року

На виконання Указу 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”, розпорядження голови облдержадміністрації від 29.12.2008 №668 “Про виконання органами місцевого самоврядування делегованих повноважень щодо здійснення контролю та забезпечення розгляду звернень громадян у світлі вимог Указу Президента України від 07.02.2008 №109/2008” та інших законодавчих актів по зверненнях громадян Покровською міською радою проаналізовано та узагальнено стан роботи зі зверненнями громадян, що надійшли протягом I кварталу 2018 року.

З початку 2018 року до Покровської міської ради надійшло 185 звернень, що на 166 звернень (47%) менше, ніж за I квартал 2017 року (351 звернення). Всього в поточному році порушено 208 питань, що на 253 (55%) менше показника минулого року (461 питання). Відсоток позитивно вирішених питань у поточному році склав 54%, що на 3,5% вище показника попереднього періоду.

Із загальної кількості звернень 109 звернень (59%) надійшло під час особистих прийомів, 64 (35%) – безпосередньо до міської ради (письмові звернення), 12 (6,5%) – через органи влади вищого рівня.

Згідно з проведеним аналізом надходження звернень громадян через органи влади вищого рівня, у порівнянні з I кварталом 2017, їх кількість зменшилась на 26 звернень. Найчастіше у зверненнях до органів влади вищого рівня порушувались питання охорони здоров'я, надання житла та вирішення земельних конфліктів. Із загальної кількості звернень, що надійшли через органи влади вищого рівня – 1 (10%) вирішено позитивно, на 9 звернень надані кваліфіковані роз'яснення, 2 звернення перебувають у стадії розгляду.

За частотою звернень та актуальною тематикою основні питання, які піднімали громадяни в зверненнях, що адресовані міській раді, характеризуються наступним чином:

Лідуюче положення серед них займають питання житлової політики – 50 (24% від загальної кількості питань, 2017 – 126 звернення, або 36% від загальної кількості питань). Це такі питання як: ремонт покрівлі, ремонт будинку, благоустрій прибудинкової території, надання житлової площі або поліпшення житлових умов тощо.

На другому місці – питання комунального господарства – 41 (20%), що на 29% менше попереднього показника (171 звернень, 49%). Основними питаннями комунального господарства були: ліквідація аварійних дерев, забезпечення дровами, зовнішнє освітлення вулиць приватного сектору, ремонт доріг, стабілізація напруги в електромережі, відлов безпритульних тварин.

Третє місце посіли соціальні питання – 30 (14%), що на 3% менше аналогічного періоду 2017 (60 питань, 17%). Це такі питання, як: надання матеріальної допомоги, відновлення виплат ВПО, виплата субсидії на тверде паливо.

Залишаються актуальними питання аграрної політики та земельних відносин, транспорту, праці та заробітної плати. Зменшення спостерігається в питаннях дотримання правопорядку та спорту.

Протягом 2017 року до міської ради від найменш захищених верств населення надійшло 36 звернень (19% від загальної кількості звернень), що дорівнює показнику аналогічного періоду 2017 року (71 звернення, 20%).

Продовжено взаємодію з Державною установою «Урядова гаряча лінія». В I кварталі поточного року надійшло 142 звернення, що на 13 більше показника попереднього

аналогічного періоду (129 звернень). Переважна кількість звернень, що надходять до «Урядової гарячої лінії» стосується вирішення соціальних питань, таких як: поновлення виплат адресної допомоги тимчасово переміщеним особам, призначення соціальної допомоги матерям-одиначкам та малозабезпеченим сім'ям, нарахування субсидії, відшкодування витрат на тверде паливо.

Із загальної кількості звернень, що надійшли на Урядову гарячу лінію вирішено позитивно 76 звернень (54%), на інші звернення в терміновому порядку надані кваліфіковані роз'яснення.

На сайті "Електронні петиції м. Покровськ" протягом I кварталу 2018 року залишено для збору підписів 5 електронних петицій, по яким на даний момент триває збір підписів. Протягом I кварталу 2017 було залишено також 5 електронних петицій, 1 з яких набрала необхідну кількість голосів.

Протягом I кварталу 2018 року відділом «Контактний центр Покровської міської ради» було прийнято та опрацьовано 3369 звернень, з яких 1800 (53%) вирішені позитивно.

На виконання Указу Президента України від 07.02.2008 №109/2008 міською радою проведена наступна робота:

– продовжено роботу щомісячного заходу «День контролю» для проведення контролю за роботою зі зверненнями громадян в управліннях і відділах міської ради та на підприємствах, в установах, організаціях з виїздом на місце проживання заявників. Протягом поточного року проведено 3 перевірки, в ході яких проконтрольовано виконання робіт по 6 зверненням. Встановлено достовірність виконаних робіт по всім перевіреним зверненням;

– проведено 3 засідання комісії міської ради з питань розгляду звернень громадян, на яких було розглянуто стан роботи зі зверненнями громадян та встановлено, що за I квартал звернень з порушеними термінами розгляду не було;

– здійснені перевірки стану роботи зі зверненнями громадян на комунальному підприємстві «Покровськтепломережа» та в Покровському управлінні по газопостачанню та газифікації. В ході проведених перевірок суттєвих порушень не виявлено, однак мали місце порушення діловодства за зверненнями громадян, у зв'язку з чим були зроблені деякі зауваження та надані пропозиції щодо вдосконалення роботи в цьому напрямку.

Рішенням виконкому міської ради затверджено:

- від 18.01.2018 №1 «Про стан роботи зі зверненнями громадян за 2017 рік».

У регіональній газеті «Маяк» оприлюднено:

- 01.03.2018 №9 – графік прийому осіб, які потребують безоплатної первинної правової допомоги з питань, що належать до компетенції міської ради на 2018 рік;

- 08.03.2018 №10 – графік проведення особистих та виїзних прийомів громадян керівництвом виконкому міської ради на I півріччя 2018 року;

- 15.03.2018 №11 – інформація про підсумки роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до міської ради протягом 2017 року;

- 15.03.2018 №11 – інформація щодо роботи Урядової телефонної «гарячої лінії»;

- 15.03.2018 №11 – графіки проведення «Прямої телефонної лінії» керівництвом виконкому міської ради на 2018 рік;

- 15.03.2018 №11 – перелік основних питань, які громадяни порушують у своїх зверненнях та органів, до повноважень яких входить їх вирішення;

- 15.03.2018 №11 – перелік питань, які не підлягають розгляду виконкомом міської ради відповідно до Закону України «Про звернення громадян».

Начальник відділу по роботі  
зі зверненнями громадян

О.І. Чернякіна