

## Інформація про стан роботи виконкому міської ради зі зверненнями громадян за 2020 рік

Звернення до органів влади мають важливе значення у забезпеченні постійного зв'язку між державою та громадянином, у вирішенні життєвих проблем окремої людини і суспільства в цілому, реалізації конституційних прав і свобод людини. Основним завданням на сьогодні є забезпечення реалізації конституційного права на звернення та задоволення законних прав і інтересів громадян.

Робота зі зверненнями громадян у виконкомі міської ради здійснюється відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян», 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» та «Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації», затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348, розпорядження міського голови від 26.12.2017 № 58 «Про затвердження Порядку опрацювання та розгляду письмових звернень громадян, Порядку організації і проведення особистого та виїзного прийомів громадян, телефонного зв'язку з населенням «Пряма лінія», особистого прийому осіб, які потребують безоплатної первинної правової допомоги у виконкомі Світлодарської міської ради».

В роботі зі зверненнями громадян особлива увага звертається на вирішення питань, у першу чергу, громадян, які потребують соціального захисту та підтримки.

За 2020 рік виконкомом міської ради одержано та опрацьовано 60 звернень, що на 1 звернення більше, ніж за 2019 рік. Звернення надійшли:

- поштою - 3 звернення ( 5% від загальної кількості звернень);
- на особисті прийоми (включаючи виїзні) - 25 (41,7% від загальної кількості звернень);
- через органи влади – 29 (48,3% від загальної кількості звернень);
- від інших органів – 3 звернення ( 5% від загальної кількості звернень).

Всі звернення громадян були ретельно розглянуті, виконавцями на них були надані обгрунтовані відповіді у передбачений законодавством строк. У відповіді на кожне звернення, заявнику роз'яснено право громадянина на звернення за захистом своїх прав і законних інтересів до суду. Шість звернень вирішено позитивно, на 48 звернень громадян надані роз'яснення, 4 звернення переслані за належністю відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян», 2 звернення станом на 01.01.2021 року знаходяться в стадії розгляду.

Кількість колективних звернень, які надійшли до виконкому міської ради складає 15.

	2019 рік	2020 рік
звернення, що надійшли через органи влади вищого рівня	26	29
колективні звернення	21	15
звернення від пільгових категорій населення – інвалідів, учасників війни, ветеранів праці, одиноких матерів та інш.	9	16
первинні звернення	53	57
дублетні звернення	2	1
масові звернення	0	0
повторні звернення	2	1
неодноразові звернення	2	1

Від пільгових категорій населення надійшло 16 звернень:

- особи з інвалідністю I групи - 3;
- особи з інвалідністю III групи - 9;

- ветерани праці – 1;
- учасники бойових дій – 1;
- дітей війни- 2.

Від вищих органів влади на розгляд та виконання протягом 2020 року надійшло 29 звернень громадян:

	2020 рік	Виріше но пози- тивно	Роз'яс- нено	Від- мов- лено	В ста- дії роз- гляду
Адміністрація Президента України	-	-	-	-	-
Донецька облдержадміністрація	-	-	-	-	-
Бахмутська райдержадміністрація	1	-	1	-	-
Урядова гаряча лінія	27	1	24	-	2
Представник уповноваженого Верховної Ради України з прав людини	1	-	1	-	-

Всього в 60 зверненнях порушено 63 питання. Тематику питань, які порушували громадяни протягом звітного періоду у своїх зверненнях можна розподілити таким чином:

- на першому місці питання комунального господарства (заміна стояків системи водопостачання та опалення, щодо покосу трави, про забезпечення піском дитячого майданчика та інш. ) – 26;
- на другому питання житлової політики (ремонти козирка, ганку, покрівель) – 12;
- на третьому питання забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку – 6;

З метою забезпечення верств населення необхідним мінімумом правових знань, надання консультативної юридичної допомоги один раз на місяць проводились особисті прийоми з надання населенню безкоштовних правових консультацій. Юрисконсультом виконкому надана консультація 9 особам. Найбільш актуальні питання, стосовно яких звертались громадяни, стосувались: трудового законодавства, сімейного законодавства, цивільного законодавства, земельного законодавства.

«Телефоном довіри» у 2020 році громадяни міста не скористались.

Організація проведення особистих, виїзних прийомів, телефонної «Прямої лінії» керівництвом міської ради та виконкому проводиться відповідно до затверджених графіків прийомів. Графіки прийомів доводились до відома мешканців міста Світлодарськ через офіційний вебсайт Світлодарської міської ради та за допомогою оголошень. За 2020 рік організовано та проведено 46 виїзних прийомів, 35 телефонних «Прямих ліній», 208 особистих прийомів громадян.

Через обмеженість фінансування не всі питання, з якими звертаються відвідувачі, можливо вирішити одразу, особливо ті, що стосуються капітального та поточного ремонту житла та покрівель. Такі звернення беруться на контроль і порушені питання вносяться до програми соціального та економічного розвитку міста.

З метою здійснення перевірки достовірності позитивних результатів розгляду звернень робочою групою проведено 12 «Днів контролю». За результатами роботи робочої групи перевірено виконання 6 звернень. Проведено 12 засідань комісії з питань розгляду звернень громадян при виконкомі Світлодарської міської ради.

З метою покращення інформування населення у виконавчому комітеті міської ради використовуються інформаційні стенди та сайт, на яких розміщено законодавчо-нормативну базу з питань розгляду звернень громадян, зразки заяв і звернень, графіки особистих та виїзних прийомів, узагальнені матеріали про організацію роботи із зверненнями громадян, оголошення про проведення виїзних прийомів та про проведення телефонних «Прямих ліній» керівництвом виконкому.

З метою зменшення кількості звернень, виявлення та усунення причин, що породжують скарги громадян, недопущення порушення термінів виконання звернень у виконкомі міської ради проводяться оперативні наради, проводиться роз'яснювальна робота щодо дотримання вимог Закону України "Про звернення громадян", здійснюються нагадування щодо наближення терміну виконання звернень.

З метою зменшення кількості звернень громадян та запобігання випадкам надходження повторних звернень організовано телефонні «Прямі лінії» для надання відповідей на питання мешканців. Номери телефонів цих ліній оприлюднені на сайті міської ради та на інформаційних стендах.

Як свідчить аналіз повторних звернень, є категорія громадян, які не згодні з попередньою відповіддю. Це породжує повторні чи неодноразові звернення. При надходженні повторних звернень громадян перевіряється своєчасність та правильність розгляду первинних звернень. З числа розгляду повторних звернень, в більшості випадків, відповідь надана відповідно до вимог чинного законодавства, проте заявники залишаються незадоволеними і продовжують звертатися до виконкому міської ради.