

## **Інформаційно-аналітична довідка про підсумки роботи зі зверненнями громадян у виконкомі міської ради за I квартал 2021 року**

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 I квартал 2021 року виконкомом міської ради одержано та опрацьовано 33 звернення, що на 18 звернень більше, ніж за I квартал 2020 року. Звернення надійшли:

- поштою - 1 звернення ( 3% від загальної кількості звернень);
- на особисті прийоми (включаючи виїзні) - 12 звернень ( 36% від загальної кількості звернень);
- через органи влади – 20 звернень (61% від загальної кількості звернень);

Всі звернення громадян були розглянуті, виконавцями на них були надані обґрунтовані 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. З загальної кількості звернень на 31 звернення громадян надані роз'яснення, 2 звернення станом на 01.04.2021 року знаходились в стадії розгляду.

Кількість колективних звернень, які надійшли до виконкому міської ради складає 8.

	I квартал 2021 року
звернення, що надійшли через органи влади вищого рівня	20
колективні звернення	8
звернення від пільгових категорій населення – інвалідів, учасників війни, ветеранів праці, одиноких матерів та інш.	2
первинні звернення	30
дублетні звернення	0
масові звернення	0
повторні звернення	3
неодноразові звернення	0

Від пільгових категорій населення міста надійшло 2 звернення, а саме:

- особи з інвалідністю III групи - 1;
- дітей війни - 1.

Від вищих органів влади на розгляд та виконання протягом I кварталу 2021 року надійшло 20 звернень громадян, а саме:

	I квартал 2021 року	Вирішено позитивно	Роз'яснено	Відмовлено	В стадії розгляду
Бахмутська райдержадміністрація	1	0	1	0	0
Урядова гаряча лінія	19	0	18	0	1

Всього в 33 зверненнях порушено 34 питання. Тематику питань, які порушували громадяни протягом звітної періоду у своїх зверненнях можна розподілити таким чином:

- на першому місці житлової політики – 18;
- на другому питанні питання комунального господарства – 6;
- на третьому питанні освіти та науки 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 13 особам. Найбільш актуальні питання, стосовно яких звертались громадяни, стосувались питань трудового законодавства, сімейного законодавства, цивільного законодавства, земельного законодавства.

«Телефоном довіри» у 2021 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 доведені до відома мешканців міста Світлодарськ через офіційний вебсайт Світлодарської міської ради та за допомогою оголошень. За 2021 рік організовано та проведено 11 виїзних прийомів, 7 телефонних «Прямих ліній», 47 особистих прийомів громадян.

З метою здійснення перевірки достовірності позитивних результатів розгляду звернень робочою групою проведено 3 «Дня контролю». За I квартал 2021 року проведено 3 засідання 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 вебсайт, 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 з посадовими особами 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 вебсайті міської ради та на інформаційних стендах.

Як свідчить аналіз повторних звернень, є категорія громадян, які не згодні з попередньою відповіддю. Це породжує повторні 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.