**Аналітична довідка**

**про підсумки роботи зі зверненнями громадян за 1 квартал 2018 року**

## виконкому Костянтинівської міської ради

Протягом 1 кварталу 2018 року у виконкомі міської ради проводилась системна робота зі зверненнями громадян, спрямована на їх своєчасний розгляд, відповідно до Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07 лютого 2008 року №109/2008, розпоряджень голови облдержадміністрації з даного напрямку роботи.

За звітний період до виконкому міської ради надійшло 150(-21) звернень громадян. Із загальної кількості звернень: письмових - 58 (-30); усних - 74 (+23); з вищих органів влади 18 (-14). У порівнянні з аналогічним періодом минулого року надходження звернень громадян до виконкому міської ради та вищих органів влади на 12% менше, ніж у аналогічному періоді 2017 року.

Повторне звернення надійшло одне, колективних звернень громадян, як і у минулорічному періоді, 21(0), що становить 14 % від загальної кількості звернень

За втручанням керівництва виконкому позитивно вирішені 34 % (51) від загальної кількості звернень, надані роз’яснення на 51 % (77) звернень, у вирішенні 8 % (12) звернень – відмовлено. Керівництвом виконкому міської ради з початку поточного року контролювалось 85% звернень громадян. Порушень термінів розгляду звернень не припущено. Цьому сприяла проведена робота з вивчення причин та обставин, що породжують звернення, систематичний аналіз випадків безпідставної відмови в задоволенні законних вимог громадян, проявів халатності при розгляді звернень тощо. Робота зі зверненнями громадян знаходиться під постійним контролем міського голови, керівних працівників виконкому міської ради. Разом з тим, у стадії розгляду залишається 9 звернень (6%). За звітний період одне звернення не розглядалось (лист незрозумілого змісту).

Відповідно до вимог Указу Президента України від 07 лютого 2008 року №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» (далі – Указ)  розпорядженням міського голови від 26.12.2017 № 316-р «Про затвердження графіків особистого і виїзного прийомів громадян, проведення телефонного зв’язку з населенням «Гаряча лінія» керівними працівниками виконкому Костянтинівської міської ради, прийомів громадян, які потребують безоплатної первинної правової допомоги, на 2018 рік» затверджено графіки особистого та виїзного прийомів громадян, проведення телефонного зв’язку з населенням «Гаряча лінія» керівників міськвиконкому, графік особистого прийому осіб, які потребують безоплатної первинної правової допомоги з питань, що належать до компетенції виконкому міської ради.

За 1 квартал 2018 року проведено 49 особистих прийомів, 3 виїзних прийомів громадян за місцем їх мешкання, 3 “Гарячих ліній” керівництвом виконкому міської ради. Усього за звітний період розглянуто 74 усних звернення громадян, з них повністю задоволено 27 звернень або 18%. Порушень графіків проведення особистого, виїзного прийомів, чергування на телефонному зв’язку «Гаряча лінія» протягом кварталу не було.

Проведення вищезгаданих прийомів сприяє зменшенню кількості письмових звернень громадян, а саме протягом звітного періоду письмових звернень надійшло на 22% менше, ніж усних. Крім того, громадяни одразу отримують всю необхідну допомогу з важливих питань, а саме: питання житлово-комунального сектору, пенсійного забезпечення та соціального захисту, підтримки переселенців з зони АТО тощо. Ця форма роботи у виконкомі міської ради допомагає краще вивчити запити і настрої людей, виявляти найбільш слабкі ланки, невирішені питання в соціально-економічному розвитку міста, ухвалювати обґрунтовані рішення, сприяє покращенню роботи в цілому та надає можливість громадянам звернутися на місцях до керівництва міста.

На засіданні виконкому міської ради 21.02.2018 розглянуто питання «Про стан виконавської дисципліни у виконкомі міської ради з розгляду звернень громадян за 2016 рік», прийняте рішення №34. В процесі підготовки питання на засідання виконкому проведено детальний аналіз характеру звернень громадян, причин їх надходження як в органи місцевого самоврядування, так і до вищих органів державної влади. Велику увагу приділено підвищенню особистого контролю посадових осіб, на яких покладено обов’язки з розгляду звернень громадян.

З метою здійснення оперативного аналізу за кількістю звернень, звернень до органів влади вищого рівня, колективних звернень, контролю за дотриманням термінів виконання звернень у звітному періоді проведено 3 засідання комісії виконкому міської ради з питань розгляду звернень громадян. У порядку денному кожного засідання, першим питанням заслуховувалась інформація про проведення «Днів контролю». Також на засіданнях комісій заслуханий звіт керівника житлово-комунального підприємства про стан роботи зі зверненнями громадян, розглянуто 1 повторне звернення.

Робочою групою виконкому міської ради по проведенню перевірок результатів розгляду звернень громадян та обставин надходження повторних та колективних звернень громадян перевірено 5 звернень, недоліків в роботі комунальних підприємств не встановлено. На засіданнях робочої групи розглядалися основні проблемні питання, що порушували громадяни у своїх зверненнях, аналізувалися причини надходження звернень до органів влади вищого рівня, Урядової гарячої лінії, якість підготовки і прийняття рішень з проблемних питань соціально-економічного напрямку.

Взагалі за 1 квартал 2018 року у зверненнях громадян порушено 178(-27) питань, з яких розглянуто по суті 130 питань, що складає 73% від загальної кількості порушених питань. Проте, проаналізувавши виконання вимог городян, є підстави говорити про недостатній рівень позитивного вирішення проблем мешканців міста. Даний факт пояснюється погодними умовами, незадовільною роботою житлово-комунальних підприємств з надання послуг населенню та утриманню житла, недостатнім фінансуванням на початку року, обмеженістю коштів на вирішення поточних проблем та низьким життєвим рівнем громадян, через що, й недостатньою платоспроможністю населення по сплаті комунальних послуг.

За характером питань:

- питання *комунального та дорожнього* господарства займають перше місце і становлять 42% (73(-6)) від загальної кількості питань, їх кількість у порівнянні з минулим роком майже не змінилась, що свідчить про недостатній рівень виконання звернень громадян з цього напрямку;

- питання *житлової галузі* посідають друге місце і становлять 24,7% (44 (-4)) від загальної кількості питань; їх кількість у порівнянні з минулорічними показниками майже не змінилася;

- *соціальні питання* посідають третє місце та становлять 22,5% від загальної кількості порушених питань (40 (-21)). Насамперед це питання надання матеріальної допомоги. Міською радою вишукана можливість надати протягом 1 кварталу матеріальну допомогу 30 громадянам, у тому числі 1 учаснику АТО, на загальну суму 14,0тис.грн.

Протягом 1 кварталу 2018 року через обласний контактний центр до міськвиконкому надійшло 450 звернень громадян. Показник позитивно виконаних звернень становить 24%. Звертаємо увагу, більша частина звернень надійшла від мешканців міста та внутрішньо переміщених осіб з питань комунального господарства, роботи транспорту, призначення субсидії, монетизації субсидії, надання матеріальної допомоги тощо.

Протягом звітного періоду у міській газеті “Знамя індустрії” надруковано 4 матеріали щодо роботи зі зверненнями громадян, зокрема оголошення про проведення «Гарячих ліній», інформацій про проведення особистих та виїзних прийомів керівників тощо. Крім того, на сторінках газети надавалися відповіді керівників місцевих органів влади на чисельні звернення громадян щодо розгляду найбільш гострих, суспільно-значущих проблем. На офіційному веб-сайті розміщено 9 інформацій щодо роботи зі зверненнями громадян, а саме графіки особистого та виїзного прийомів, чергування на телефонному зв’язку «Гаряча лінія», інформація про роботу «Телефону довіри», законодавчі акти, об’яви, повідомлення тощо.

Триває робота «Мобільного офісу» управління соціального захисту населення. Протягом звітного періоду здійснено 13 виїздів, прийнято 137 заяв від мешканців міста.

Триває практика перевірки міськвиконкомом підприємств, установ, організацій міста по роботі зі зверненнями громадян. Проведено 3 перевірки на підприємствах, що надають послуги населенню, порушень не виявлено, підприємствам надана практична допомога.

16.02.2018 проведена нарада з керівниками підприємств та спеціалістами по роботі зі зверненнями громадян, яким надана методична допомога.

Стажування проводиться за планом, затвердженим керуючим справами виконкому міської ради. Пройшли стажування 3 спеціалісти, складені звіти про стажування.

Аналітична довідка надана для ознайомлення заступникам міського голови, керівникам управлінь і відділів виконкому міської ради.