

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

Робота з розгляду звернень громадян, організація особистого прийому протягом 2021 року проводилась відповідно до Конституції України, Закону України «Про звернення громадян», указу Президента України від 7 лютого 2008 року № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», розпоряджень голови облдержадміністрації та рішень виконавчого комітету міської ради.

За 2021 рік від мешканців до виконавчого комітету Добропільської міської ради та через органи влади вищого рівня надійшло 747 звернень громадян, що на 264 звернень більше, ніж за 2020 рік (483 звернень).

Кількість звернень на особистих прийомах керівників – 16.

За звітній період позитивно вирішено – 498 звернення (52%), на 164 звернення (12,2 %) – надано роз'яснення.

До органів влади вищого рівня надійшло 542 звернення.

До Адміністрації Президента України надійшло 16 звернень:

- про незгоду з призначенням житлової субсидії;
- дорожнього покриття, тощо;
- щодо підвищення тарифу за вивіз сміття;
- щодо заміни системи каналізації;

До облдержадміністрації надійшло 494 звернень щодо:

- матеріальної допомоги ;
- ремонту водоводів;
- тарифів на тепlopостачання;
- капітальний ремонт доріг, тощо.

До виконкому міської ради та протягом зазначеного періоду надійшло 237 питань порушених у зверненнях громадян. Ці питання стосувалися здебільшого комунального господарства та житлової політики:

- комунальних - 93;
- соціального захисту – 37;
- охорони здоров'я – 82;
- житлових – 9;
- аграрної політики і земельних відносин – 8;
- транспорту та зв'язку – 4;
- забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку – 4.

За звітній період до виконкому міської ради надійшло 93 колективних звернення (8 протягом минулого періоду 2020 року) в яких порушувались питання стосовно освітлення вулиць, ремонту доріг, ремонт та придбання приладів обліку тепlopостачання, ремонту колекторів та водоводів, нападу безпритульних собак.

З метою сприяння громадянам у вирішенні проблемних питань, з якими вони звертаються до органів влади вищого рівня, у виконкомі міської ради діє постійно діюча комісія з питань розгляду звернень громадян. Протягом 2021 року комісією розглянуто 34 питання, з яких 31 вирішено позитивно.

У розгляді заяв чи скарг належна увага приділяється громадянам від найменш соціально захищених категорій, які потребують соціального захисту, підтримки та

особливої уваги з боку органів місцевого самоврядування та органів виконавчої влади щодо задоволення життєвих потреб.

За 2021 рік від даної категорії громадян надійшло 55 звернень, а саме;

- багатодітних сімей (5 звернень);
- одиноких матерів (36 звернень);
- інвалідів I, II, III, груп (14 звернень) та інші.

Ця категорія громадян найчастіше звертається з питаннями надання матеріальної допомоги для лікування, придбання ліків, забезпечення ремонту житла.

У звітному періоді не зареєстровано звернень від інвалідів ВВВ, учасників бойових дій, учасників ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС.

З метою оперативного реагування на гострі проблеми громадян та поширення зворотного зв'язку, з мешканцями міста продовжується робота прямого телефонного зв'язку «Пряма лінія» та «телефону довіри». За звітний період зареєстровано 9 звернень засобами телефонного зв'язку.

До виконкому міської ради за звітний період надійшло 1 електронна петиція, яка не набрала достатньої кількості голосів. Та була розглянута відповідно до статті 23<sup>-1</sup> Закону України «Про звернення громадян».

Безплатна первинна правова допомога з питань, що належить до компетенції виконкому міської ради за звітний період склала 18 усних роз'яснень заявникам.

Проведено 10 виїзних прийомів керівників, на яких порушувались питання житлово-комунального характеру.

У виконкомі міської ради забезпечуються заходи щодо оперативного реагування на звернення, отримані через Контактний центр. За звітний період прийнято до роботи та забезпечено відповідне реагування на 117 телефонних звернень.

З метою сприяння громадянам у вирішенні проблемних питань на інформаційному стенді та веб-сайті міської ради опубліковуються графіки особистого прийому громадян, виїзні графіки прийому громадян керівництвом міста, графіки прямого телефонного зв'язку «Пряма лінія» та роботи «телефону довіри».

Вимоги чинного законодавства України щодо забезпечення всебічного розгляду звернень громадян, задоволення їх законних прав інтересів виконано в повному обсязі.

Провідний спеціаліст  
по роботі зі зверненнями громадян

Юлія ПАВЛЕНКО