

**ІНФОРМАЦІЯ**  
**про роботу зі зверненнями громадян**  
**у виконкомі Добропільської міської ради за перший квартал 2021 року**

Виконавчий комітет Добропільської міської ради, реалізуючи вимоги Закону України «Про звернення громадян» та 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), проводить системну роботу щодо удосконалення організації роботи зі зверненнями громадян, забезпечення необхідних умов для реалізації конституційного права громадян на звернення, своєчасного і якісного розгляду їх, усунення причин, що породжують скарги. Проводиться постійний аналіз та узагальнення роботи зі зверненнями громадян.

Від мешканців до виконкому Добропільської міської ради та через органи влади вищого рівня за 1 квартал 2021 року надійшло 215 звернень, що на 162 звернень більше ніж у 1 кварталі 2020 року (53 звернень) 3 них: 2 – усних, 213– письмових.

За звітний період позитивно вирішено 154 звернень, на 61 звернення надано роз'яснення.

За 1 квартал 2021 року до органів влади вищого рівня надійшло 209 звернень.

До Адміністрації Президента України надійшло 1 звернення щодо заміни системи каналізації.

До облдержадміністрації надійшло 6 звернень щодо:

- тарифів на комунальні послуги;
- діяльності автостанції м. Добропілля;
- реєстрації місця проживання, тощо.

Питання, порушені у зверненнях, стосувалися здебільшого комунального господарства та соціального захисту населення:

- комунального господарства - 138;
- соціального захисту – 50;
- транспорту та зв'язку – 6;
- забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян – 6;
- охорони здоров'я – 3;
- аграрної політики і земельних відносин – 3;
- культури та культурної спадщини, туризму – 3;
- житлової політики - 2;
- праці та заробітної плати – 2;
- екології та природних ресурсів – 2.

Аналіз свідчить, що у порівнянні з аналогічним періодом 2020 року, кількість звернень з питань комунального господарства збільшилось на 45 %, з питань соціального захисту – 43 % .

За звітний період до виконкому міської ради надійшло 28 колективних звернень (8 протягом 2020 року), в яких порушували питання стосовно ремонту вуличних та між кварталних доріг, ремонт та придбання приладів обліку теплопостачання.

За видами звернень домінують заяви - клопотання щодо вирішення певних питань, які складають 94 % та 6 % відсотки - скарги.

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.

Серед тих, хто у зверненнях зазначив свій соціальний стан, можна виділити наступні категорії заявників:

- одиноких матерів (6 звернення);
- учасники війни (2 звернень);
- дітей з інвалідністю (1 звернення);
- учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС (1 звернення);
- інвалідів I, II, III груп (3 звернень).

У звітному періоді не зареєстровано звернень від інвалідів ВВВ, багатодітних сімей, учасників АТО.

До Державної установи «Урядовий контактний центр» за I квартал 2021 року від мешканців надійшло 139 звернення, що на 5 звернень більше ніж у I кварталі 2020 року. Питання стосувались: затримки виплати державних допомог, субсидій, ремонту водоводів; надання матеріальної допомоги, тощо.

З метою оперативного реагування на гострі проблеми громадян та поширення зворотного зв'язку, з мешканцями міста продовжується робота «Контакт - центру» (30 звернень за звітний період) та прямого телефонного зв'язку «Пряма лінія» та «телефону довіри» (надано 2 безкоштовних консультації).

У виконкомі міської ради відпрацьована схема нагадувань та попереджень про терміни виконання доручень за зверненнями громадян. Всім виконавчим органам міської ради надаються консультації та рекомендації щодо удосконалення роботи по якісному та своєчасному опрацюванню звернень громадян та дотриманню вимог Закону України «Про звернення громадян». Щоденно здійснюється особисте та електронне спілкування з виконавцями, які повинні в цей день надати проєкт відповіді.

Порушень чинного законодавства при розгляді звернень громадян посадовими особами органів державної влади та місцевого самоврядування не виявлено.

Матеріали щодо роботи зі зверненнями громадян у виконкомі Добропільської міської ради щокварталу публікуються на офіційному веб-сайті Добропільської міської ради.

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

Провідний спеціаліст



Ю.В. ПАВЛЕНКО