**ІНФОРМАЦІЯ про роботу зі** **зверненнями громадян**

**в виконкомі Добропільської міської раді за 2014 рік**

 Право громадян на звернення є важливим конституційно-правовим засобом захисту та однією із організаційно-правових гарантій дотримання прав і свобод громадян. Задоволення справедливих вимог громадян є одним із найважливіших напрямів стабілізації розвитку громадянського суспільства.

 Характер звернень в 2014 році свідчить про прагнення громадян до активної участі у державних справах, впровадження громадського контролю над владою різних рівнів та участі у вирішенні проблем місцевого самоврядування.

 За звітній період до виконкому Добропільської міської ради від жителів надійшло 165 звернень від 284 заявників, що на 25 меньш, ніж у 2013 році. З них: 113 – усних, 52 надійшло поштою.

 Відповідно до частини 5 пункту 1 Указу особлива увага приділялася вирішенню проблем, з якими зверталися ветерани війни та праці, інваліди, багатодітні сім’ї, одинокі матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки. 37,6 % звернень надійшло від зазначених категорій населення.

Як і раніше за допомогою до виконкому міської ради зверталися переважно найменш соціально захищені категорії громадян, люди похилого віку, громадяни, які значною мірою втратили здоров’я і працездатність.

 Відмічається зменшення кількості колективних звернень на 57,7 % (питома вага складає 13,9 %), колективних звернень впродовж поточного року одержано 23, а повторних – 1.

          Через органи влади вищого рівня за 2014 рік надійшло 7 звернень, в тому числі, від  Адміністрації  Президента України - 2, Верховної Ради України -2, з обласної державної адміністрації 3.

 За телефоном «Прямої лінії» до керівництва не звернулося жодного громадянина.

В виконкомі міської ради діє телефон «довіри», на який протягом звітного періоду дзвінків від громадян з інформацією про факти корупції та інші зловживання з боку працівників органів влади, пропозиціями щодо підвищення ефективності роботи органів державної виконавчої влади не було.

За видами звернень домінують заяви та клопотання щодо вирішення певних питань, які складають 93,9 %, 6,1 % - скарги.

          У розгляді заяв чи скарг належна увага приділяється громадянам пільгових категорій. Міським головою взято під особистий контроль розгляд звернень від ветеранів Великої Вітчизняної війни, матерів, яким присвоєно статус «мати-героїня», Героїв Соціалістичної Праці та Героїв Радянського Союзу.

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

1 багатодітна сім’я,

24 ветеранів праці,

8 ветеранів ВВ війни,

23 дітей війни,

6 інвалідів І, ІІ,ІІІ груп,

          Аналізуючи питання, що порушувались нашими мешканцями у зверненнях до керівницта виконкому Добропільської міської ради, слід виділити основні з них:

питання комунального та дорожнього господарства, благоустрою – 56 або 33,9%;

житлові питання – 46 або 27,9%;

питання соціального захисту – 15 або 9,1%;

питання науки, освіти, виховання та навчання дітей – 4 або 2,4%;

питання транспорту – 14 або 3.88%;

питання роботи місцевих органів влади і управління – 4 або 2,4%;

питання охорони здоров`я – 6 або 3.6 %.

          Необхідно наголосити, що вищевказані основні так звані «проблематичні» питання, що найбільше піднімалися у заявах та скаргах мешканців великого Добропілля, носять розрізнений характер: надання матеріальної допомоги на лікування, допомога твердим паливом, оформлення права власності на земельну ділянку, покращення житлових умов, ремонт доріг, забезпечення безоплатними медичними препаратами, сприяння у капітальному ремонті житлових приміщень, відсутність питної води, підвищення тарфів на комунальні послуги.

 Як висновок, за звітний період позитивно вирішено 62.4 % порушених питань, по 36,4 % надані роз’яснення щодо шляхів їх вирішення 1,2 % звернень відмовлено.

          По деяких зверненнях, таких що стосувалися ремонту доріг, ліфтів, терміни вирішення питань перенесені і ремонтні роботи включились у план робіт на наступні періоди. Як висновок, можна сміливо констатувати, що керівництвом виконкомоу Добропільської міської ради було задоволено велику кількість звернень стосовно надання допомоги малозабезпеченим громадянам дровами та з питань житлово-комунального господарства.

 Зменшилася кількість листів громадян із питань комунального господарства та житлової політики, із питань охорони здоров’я.

 Слід зауважити, що вирішення більшості питань житлово-комунального господарства, що порушують громадяни у своїх зверненнях, знаходиться в компетенції органів місцевого самоврядування.

          Керівництво виконкому Добропільської міської ради приділяє значну увагу посиленню контролю і підвищенню персональної відповідальності кожного виконавця за своєчасне і безумовне виконання завдань, передбачених указами та дорученнями Президента України, постійно застосовуються нові форми та методи здійснення контролю за їх виконанням.

         Розпорядженням міського голови від 13.12.2012 № 277р «Про затвердження графіків особистого прийому осіб, які потребують безоплатної первинної правової допомоги та особистого, виїзного прийомів громадян, проведення телефонного зв`язку з населенням «Пряма лінія» керівних працівників міської ради та її виконавчого комітету на 2013 рік» затверджено графік особистого прийому громадян керівним складом виконкому міської ради який передбачає щотижневе проведення особистих прийомів громадян головою, заступниками голови та керівником апарату виконкому міської ради.

 За результатами розгляду, заявникам надавалися обгрунтовані та вичерпні відповіді та роз`яснення.

         Під час проведення особистих та виїзних прийомів громадян, посадовими особами надавались обґрунтовані роз`яснення відповідно до чинного законодавства та було вжито усіх можливих заходів щодо усунення порушень (за їх наявності), при необхідності із залученням працівників відповідних структурних підрозділів міської ради та її виконавчих органів, установ, підприємств чи організацій, що входять до сфери їх управління.

         В цілому, робота зі зверненнями громадян у виконкомі Добропільської міської ради проводиться відповідно до Постанови Кабінету Міністрів України № 348 від 14 квітня 1997 року «Про затвердження 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» та Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 7 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» та Закону України «Про звернення громадян».

 Для всебічного розгляду звернень, отриманих на особистих прийомах громадян керівництвом виконкому міської ради протягом 2014 року проведено робочі наради за участю заявників з питань: незгоди із підвищенням тарифів на послуги теплопостачання, відсуутність питної води в місті Добропілля протягом 5-ти місяців, проведення ремонту лифтів за адресою: м. Добропілля, проспект Шевченко,1.

 Також проведено виїзну нараду з питання руху вантажного транспорту по вул. Леніна в м.Добропілля.

 15.11.2014 для працівників структурних підрозділів виконкому міської ради, які відповідають за роботу зі зверненнями громадян, проведено тематичний короткостроковий семінар «Реалізація права громадян на звернення та доступ до публічної інформації як елемент правового статусу особи».

 На виконання постанови Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року № 858 застосовується Класифікатор звернень громадян.

 Відповідно до Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 24.06.2009 № 630, на веб-сайті виконкому міської ради ведеться рубрика «Звернення громадян», де розміщені графіки особистого прийому громадян керівництвом виконкому міської ради, Порядок складання, подання та розгляду звернень, графіки проведення «гарячих ліній», зразки заяв, нормативно-правові документи та аналітичні матеріали щодо роботи із зверненнями громадян та ін.

Згідно із затвердженими планами у виконкомі міської ради проводилися перевірки стану організації роботи із зверненнями громадян у структурних підрозділах, а також перевірки здійснення делегованих повноважень із забезпечення вимог законодавства з розгляду звернень громадян виконавчими комітетами міських і селищної рад.

За результатами перевірок керівникам органів місцевого самоврядування направлено рекомендації щодо усунення виявлених недоліків і вжиття відповідних заходів. Установлено зворотний зв’язок.

Аналіз динаміки надходжень звернень громадян до виконкому Добропільської міської ради, де впроваджено таку форму роботи, показав загальну тенденцію до зменшення їх у кількості.
 Такий стан справ свідчить, що робота із зверненнями громадян у виконкомах міських та селищної рад, комунальних підприємствах в цілому налагоджена та є тенденція щодо її вдосконалення.

 На виконання пункту 3 Указу при виконкомі міської ради працювала постійно діюча комісія з питань розгляду звернень громадян. З метою підвищення персональної відповідальності за стан роботи із зверненнями громадян на засіданнях підводилися підсумки роботи за певний період, заслуховувалися питання щодо стану виконавської дисципліни, звіти міських та селищного голів, керівників комунальних підприємства, розглядались окремі звернення громадян.

На всі звернення, що надійшли до виконкому міської ради, звернення громадян, подані на особистому прийомі, вжито заходів, визначених законодавством.

На виконання частини 5 пункту 5 Указу постійно аналізувалися та узагальнювалися питання, порушені у зверненнях громадян, щокварталу готувалися статистичні матеріали щодо надходження листів громадян у розрізі питань, районів і міст із класифікацією їх за відповідними напрямами, вивчалися причини, що їх породжували.

 На виконання постанови Кабінету Міністрів України від 12 серпня 2009 року № 898 «Про взаємодію органів виконавчої влади та державної установи «Урядовий контактний центр» здійснювалося опрацювання зазначених звернень.

 Протягом звітного періоду до виконкому міської ради надіслано на розгляд 560 таких звернень, що на 40,2 % більше показника минулого року.

* м. Білозерське – 229 звернень;
* м. Білицьке – 76 звернень;
* м. Добропілля – 89 звернення;
* смт. Новодонецьке – 36 звернень;

\* управління соціального захисту населення міської ради – 130.

Основні питання, з якими звертаються громадяни на Урядову телефонну «гарячу лінію:

* комунальні –302;
* житлові – 45;
* соціального захисту – 198;
* праці -5;
* охорони здоровья – 2;
* транспорта та звязку -7;
* земельні -1;

Відсутність води в місті великого Добропілля збільшила кількість звернень на Урядову телефонну «гарячу лінію».

Підвищення тарифів на послуги теплопостачання, вивіз побутового сміття, відключення освітлення у будинках

На динаміку надходження звернень на Урядову телефонну «гарячу лінію» впливає підвищення тарифів на послуги теплопостачання, вивіз побутового сміття, відключення освітлення у будинках, нестабільна економічна ситуація в країні.

 У зв’язку з соціально-політичною ситуацією, що склалася на сході України, прийом громадян, які вимушені були виїхати із зон проведення АТО до міста Добропілля, здійснюється у центрі надання адміністративних послуг, управління соціального захисту населення, управління пенсійного фонду.

 По кожному зверненню (письмовому і в телефоному режимі) проводилася індивідуальна робота. Безпосередньо встановлювався зв’язок із заявником, надавалися конкретні пропозиції щодо надання тимчасового житла та ґрунтовні роз’яснення щодо можливості одержання гуманітарної допомоги, порядку переведення соціальних виплат, пенсій тощо.

 Актуальними залишаються питання призначення та виплати державної соціальної допомоги, надання пільг, житлової субсидії, встановлення статусу,

 124 звернення надійшло від жителів Донецької та Луганської областей з питання відновлення виплати державної соціальної допомоги.

Листи з означеного питання розглядалися працівниками управління соціального захисту населення міської ради з виїздом за місцем проживання заявників.

Всі звернення опрацьовані вчасно. До вирішення питань, які були порушені у зверненнях залучалися управління міської ради, керівники комунальних підприємств міста.

 Для надання кваліфікованої допомоги громадянам з правових питань в виконкомі міської ради створено належні умови для організації особистого прийому осіб, які потребують безоплатної первинної правової допомоги. За звітний період надано роз’яснення 9 заявникам.

 Організація роботи зі зверненнями громадян перебуває під постійним контролем міського голови, вживаються заходи щодо вдосконалення цієї роботи.