**І Н Ф О Р М А Ц І Я**

**про стан роботи зі звернення громадян у виконкомі Добропільської міської ради за**

**9-ть місяців 2015 року**

Забезпечення всебічного розгляду звернень громадян, порушених у них проблем, оперативне їх вирішення, задоволення конституційних прав та законних інтересів громадян є одним із пріоритетних завдань діяльності виконкому Добропільської міської ради, відповідальним обов’язком його посадових і службових осіб.

Відповідно до ст. 40 Конституції України усі мають право направляти індивідуальні чи колективні письмові звернення або особисто звертатися до органів державної влади, органів місцевого самоврядування та посадових і службових осіб цих органів, що зобов’язані розглянути звернення і дати обґрунтовану відповідь у встановлений законом строк.

  За звітний період до виконкому Добропільської міської ради надійшло 82 звернення, що на 6.3 % менше аналогічного періоду минулого року. За видами звернень домінують заяви та клопотання щодо вирішення певних питань – 96,9%, 3.1 % - скарг.

 Колективних звернень надійшло 13 (2014-20) 6,5 % зменшилася кількість колективних звернень. Повторних звернень не зареєствано.

По зверненнях, що надійшли до виконкому Добропільської міської ради протягом звітного періоду, вжито необхідних заходів, надано вичерпні відповіді і пояснення. 53 ( 64,6 %) порушених питань вирішено позитивно, по 26 (31.7%) надані роз’яснення щодо шляхів їх вирішення, 3 (3.7 %) звернень, у стадії розгляду.Особлива увага приділялася вирішенню проблем соціально незахищених категорій громадян: ветеранів війни та праці, інвалідів, постраждалих внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітних сімей, одиноких матерів тощо.

Листи інвалідів Великої Вітчизняної війни, жінок, яким присвоєно почесне звання «Мати-героїня», розглядаються особисто Добропільським міським головою. Забезпечено проведення першочергового особистого прийому громадян зазначених категорій.
 Особлива увага приділяється розгляду звернень громадян, які відносяться до пільгових категорій населення. Так, із всіх звернень – 43     (52,4%) належать громадянам, які потребують соціального захисту та підтримки. За результатами розгляду звернень порушень не встановлено.

Всього у зверненнях було порушено 92 питання різноманітного характеру.

 Актуальними залишаються питання:

 - комунального господарства 28 (34.1 %) – звернення щодо забезпечення належного водопостачання, водовідведення, впорядкування доріг, прибудинкових територій, ремонту будинків, під’їздів;

 - житлової політики 20 (24.4 %).
 - соціального захисту10 (12.2 %) – надання матеріальної допомоги, призначення субсидій, здійснення виплат і контролю за призначенням соціальних виплат.

- охорони здоров’я 6 (7.3 %) - оперативне лікування.

 Слід зауважити, що вирішення більшості питань житлово-комунального господарства відноситься до компетенції органів місцевого самоврядування.

 Основними причинами звернень громадян до міської ради, в тому числі колективних звернень, є

- в сфері житлово-комунального господарства:

– незадовільний стан житлового фонду, який потребує проведення капітальних ремонтів, особливо той фонд, що був переданий на баланс місцевих рад та ОСББ;

- зношеність мереж теплопостачання та водопостачання;

 - недостатність бюджетних коштів та коштів житлово-комунальних установ на вирішення цих проблем;

 - підвищення тарифів та наявність заборгованості населення за житлово-комунальні послуги, яка склалася сьогодні в результаті низького рівня платоспроможності громадян;

 - недостатність бюджетних коштів і коштів житлово-комунальних підприємств не дозволяє в місячний термін задовольнити питання ремонту житлового фонду та водопровідно-каналізаційних мереж міста.

 - в соціальній сфері – недостатній життєвий рівень малозабезпечених верств населення.

 Вживалися заходи на безумовне виконання Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» щодо недопущення надання неоднозначних, необґрунтованих відповідей, із порушенням установлених законодавством термінів, безпідставної передачі розгляду звернень іншим органам. За звітний період порушення терміну розгляду звернень відсутні.

 Відповідно до затверджених графіків здійснювався особистий прийом громадян керівництвом виконкому Добропільської міської ради, у тому числі виїзні прийоми за місцем проживання заявників. За звітний період на особистому прийомі керівництвом виконкому міської ради розглянуто 33 звернення.

 Створені умови для участі заявників у перевірці поданих ними звернень, можливості знайомитися з матеріалами перевірок.

Керівництвом виконкому Добропільської міської ради проводилися «прямі телефонні лінії» але телефонних дзвінків не зареєстровано.

**Не припиняє своєї роботи «телефон довіри» виконкому Добропільської міської ради.**

Продовжується практика проведення безкоштовних консультативно-правових зустрічей з населенням міста, що сприяє зменшенню кількості звернень. Щомісячно у третю середу з 09.00 до 11.00 години юридичним відділом міської ради проводяться зустрічі з малозабезпеченими верствами населення.

Для надання кваліфікованої допомоги громадянам з правових питань в виконкомі Добропільської міської ради створено належні умови для організації особистого прийому осіб, які потребують безоплатної первинної правової допомоги.

 Від вищих органів державної влади України, до яких звернулися жителі міста, на розгляд та виконання надійшло 18 звернень (22.0 %), зокрема: з Адміністрації Президента України надійшло 6 звернень, Верховної Ради України – 2, Секретаріат Кабінету Міністрів України -3, Міністерства -2облдержадміністрації -5 зверненння.

 Гр. Скакун О.І., Сенчишина Л.М., Шульга Л.М. – постійні мешканці, які звертаються віщі органи влади.

Ці громадяни впевнені, що звернення до вищих інстанцій є гарантією позитивного вирішення питання.

 Звернення що надійшли з Урядової «гарячої лінії» реєструються та зберігаються окремо від інших звернень

Протягом звітного періоду до виконкому Добропільської міської ради надіслано на розгляд 406 таких звернень, що на 44.6 % більш показника минулого року (343).

* м. Білозерське –129звернень;
* м. Білицьке – 60звернень;
* м. Добропілля – 118 звернення;
* смт. Новодонецьке – 31 звернень;
* інші – 68 звернень

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

* комунальні –102;
* житлові –61;
* соціального захисту – 192;
* праці -4;
* охорони здоровья – 6;
* транспорта та звязку -3;
* інші – 38.

Мешканець смт Новодонецьке Скакун О.І. – 10 разів звернувся на Урядову телефонну «гарячу лінію» (комунальні та житлові питання).

22 звернення від мешканця, якийі прибув з зони АТО Ільнікова В.П.– надання матеріальної допомоги та оформлення соціальних допомог, надання безкоштовного житла.

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

Відповіді на звернення громадян виконавцями надаються своєчасно. В разі, коли звернення потребують додаткового опрацювання або виділення додаткових коштів із місцевого бюджету для вирішення питань, порушених в них, строки розгляду подовжуються. В цьому випадку заявникам надаються відповіді-повідомлення, де вказується строк надання відповіді, причини подовження строку розгляду. У більшості випадків це стосується заяв, в яких порушуються питання житлово-комунального господарства (встановлення дитячих майданчиків, ремонт під’їздів у будинках, капітальні ремонти покрівель). Такі заяви залишаються на контролі в виконкомі Добропільської міської ради до остаточного їх вирішення.

Робота зі зверненнями громадян в виконкомі Добропільської міської ради висвітлюється на офіційному веб-сайті Добропільської міської ради в розділі звернення громадян.

Щокварталу до відділу роботи зі зверненнями громадян Донецької облдержадміністрації надається довідка про стан роботи зі зверненнями громадян за звітний період.

 Обличчям системи, за яким оцінюють її роботу, була і є робота з людьми, зокрема, якість та оперативність в наданні їм послуг. І тому, питання пов’язані з прийомом громадян, робота з їх зверненнями, кваліфікований та професійний їх розгляд є одним із найголовніших пріоритетів роботи виконавчих органів міської ради.
 Це питання постійно перебуває під контролем міського голови. Особлива увага приділяється організації роботи щодо дотримання Закону України «Про звернення громадян», останнього Указу Президента «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної та органів місцевого самоврядування» та організації особистого прийома.

 Вся ця робота проводиться з однією ціллю – покращити якість надання послуг замовникам, створити належні умови їх прийому та вивести надання послуг на більш досконалий рівень.

З метою ефективного та якісного розгляду звернень громадян в виконкомі Добропільської міської ради відпрацьований механізм, який дає можливість співпрацювати з усіма гілками влади, що причетні до вирішення конкретних питань. Таким чином, одним з основних завдань виконкому міської ради залишається своєчасне реагування на проблемні питання, порушені у зверненнях громадян, виявлення причин, що породжують їх надходження, усунення наявних порушень і недоліків із заявлених питань та вжиття заходів щодо подальшого упередження скарг, а також реалізацію конституційних прав, свобод людини й громадянина які є головними основами демократичної, соціально-правової держави.