Про роботу щодо розгляду звернень
громадян у виконавчих органах
міської ради у 2018 році

Розглянувши доповідну записку «Про роботу зі зверненнями громадян у виконавчих органах міської ради у 2018 році», виконавчий комітет відзначає, що керівниками виконавчих органів міської ради, комунальних підприємств і установ міста на виконання Указу Президента України від 07.02.2008 №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», рішень виконавчого комітету міської ради відповідні організаційно-управлінські заходи здійснено.

З метою поліпшення роботи виконавчих органів міської ради щодо розгляду звернень громадян, подальшого удосконалення стилю, форм і методів роботи з зазначеного питання виконавчий комітет Запорізької міської ради
ВИРІШИВ:

1. Доповідну записку «Про роботу зі зверненнями громадян у виконавчих органах міської ради у 2018 році» прийняти до відома та направити керівникам виконавчих органів міської ради, комунальних підприємств, установ, організацій міста для ознайомлення, аналізу та використання у подальшій роботі (додається).

2. Керівникам виконавчих органів міської ради, комунальних підприємств, установ, організацій міста:

2.1. До 01.04.2019 ретельно проаналізувати підсумки роботи зі зверненнями громадян у 2018 році. Результати проведеної роботи розглянути на засіданнях колегій, на апаратних нарадах, видати розпорядчі документи щодо конкретних заходів, спрямованих на поліпшення цієї роботи.

2.2. Проаналізувати тематику звернень громадян, в т.ч. повторних, та відпрацювати шляхи рішення порушених проблем.

2.3. Посилити персональну відповідальність за своєчасний, належний розгляд питань, порушених у зверненнях громадян.

2.4. Забезпечувати якість і повноту розгляду звернень громадян та надання відповіді по суті, безумовно дотримуватись термінів розгляду звернень громадян.

2.5. Особливу увагу приділяти розгляду звернень ветеранів війни та праці, учасників бойових дій, інвалідів, непрацездатних осіб та осіб, які

постраждали внаслідок аварії на Чорнобильській АЕС, багатодітних сімей, одиноких матерів, інших осіб, які потребують соціального захисту та підтримки.

2.6. Оприлюднити графік особистого прийому громадян на 2019 рік в засобах масової інформації.

3. Результати роботи зі зверненнями громадян вважати одним із основних критеріїв оцінки роботи керівника, в тому числі і при проведенні щорічної оцінки виконання посадовою особою місцевого самоврядування посадових обов'язків і завдань.

4. Затвердити графік перевірок дотримання законодавства про звернення громадян у виконавчих органах міської ради, комунальних підприємствах, установах, організаціях міста у 2019 році (додається).

5. Відділу по роботі із зверненнями громадян виконкому міської ради у квітні 2019 року провести тематичне навчання для посадових осіб, службовців виконавчих органів міської ради, комунальних підприємств, установ, організацій міста, що відповідальні за даний напрямок роботи.

6. Про результати виконання даного рішення поінформувати виконавчий комітет міської ради до 10.01.2020.

7. Контроль за виконанням рішення покласти на керуючого справами виконкому ради Омельяновича Р.А.

Міський голова В.В.Буряк

Доповідна записка
про роботу зі зверненнями громадян
у виконавчих органах міської ради у 2018 році

На виконання Указу Президента України від 07.02.2008 №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» виконавчими органами Запорізької міської ради здійснювалися відповідні організаційно-управлінські заходи.

1. **Статистичні дані**

Протягом **2018 року** до виконавчого комітету Запорізької міської ради всього надійшло **20700 звернення** від 68988 громадян, що **на 0,7%** (+149) **більше** у порівнянні з 2017 роком (було 20551 звернення)**.** З них:

- **20119 (було 20053)** - кількість звернень, що надійшли поштою (**письмові звернення**), в т.ч. через:
- **«Урядову гарячу лінію» - 8622 (було 9314),**
- **безпосередньо через ОДА – 359 (було 436);**
- **через «Запорізький обласний контактний центр» - 3345 (було 2517);**
- **через прокуратури різних рівнів - 121 (було 165);**
- **через електронну пошту – 1268 (було 979)**
- **через електронні петиції – 740 (було 979).**
- **581 (було 498)** - кількість звернень**,** які подано громадянами на **особистому прийомі** міського голови та його заступників.

За **видами звернень**, визначених Законом України «Про звернення громадян», як і торік, домінують **заяви** (клопотання) – **93,9%. Скарги** становлять **6,0%** усіх звернень, пропозиції (зауваження), листи – **0,1**%.

Кількість **повторних звернень** у порівнянні з 2017 роком **збільшилась на 2,35%** (було 2235 – 10,87%) і становить **13,22%** (**2736**) від загальної кількості. Аналіз свідчить, що основною причиною повторних звернень залишається незгода заявників з наданими роз'ясненнями щодо порядку вирішення їх проблем, в тому числі і тих питань, що не відносяться до компетенції органів місцевого самоврядування. Значна кількість повторних звернень відноситься до сфери житлового-комунального господарства (ремонт житлових будинків, опалення та водопостачання будинків), транспортного забезпечення та надання субсидій.

У порівнянні з минулорічним періодом **на 0,5%** (з **12602 - у 2017 році до 12663 у 2018 році**) **збільшилась** кількість звернень, надісланих до виконавчого комітету міської ради **вищими державними органами влади**. Вони становлять значну частину від загальної кількості звернень – **61,2%** (в 2017 році – 61,3%). Це, зокрема, пов'язано з функціонуванням соціальних проектів «Урядова гаряча лінія», «Запорізький обласний контактний центр», що надало можливість громадянам звертатись за телефоном до органів влади, інколи по декілька разів з одного і того ж питання. Підвищилась активність громадян, які є постійними респондентами. Крім того, громадяни є активними користувачами

Інтернету. **Електронною поштою** та через **Електронні петиції** надійшло відповідно **1268 та 740 звернень**.

Через соціальний проект **«Урядова гаряча лінія»** протягом **2018 року** на розгляд надійшло **8622 звернень, що складає 41,65%** від загальної кількості звернень і **на 3,65% менше** у порівнянні з минулим роком **(було 9314 звернень; 45,3%).** Звернення, які надійшли через УГЛ, реєструються в загальній системі «Письмові звернення громадян» з позначкою: **«Урядова гаряча лінія через ОДА».**

Через соціальний проект «**Запорізький обласний контактний центр»,** протягом **2018 року** на розгляд надійшло **3345 звернень, що складає 16,16%** від загальної кількості **і на 3,91% більше** минулорічних показників (**було 2517 звернення; 12,25%)**.

Кількість звернень, які надійшли безпосередньо через **Запорізьку обласну державну адміністрацію**, складає **359**, що складає **1,73%** від загальної кількості і майже **на 18% менше** минулорічних показників (було **436 звернень; 2,1%).**

На виконання ст.23[1] Закону України «Про звернення громадян» **з 01.01.2017 функціонує сайт «Електронні петиції».** Протягом 2018 року **зареєстровано 740 петицій (було 979)**, з яких набрали понад 750 голосів – **17 петицій (було 20)**.

Всі петиції депутатами міської ради розглянуто на засіданнях депутатських комісій та прийнято відповідні рішення: **2 петиції підтримано** та прийнято відповідні рішення міської ради; **11** петицій - не підтримано**; 4** петиції знаходяться в стадії розгляду). Петиції, які не набрали належну кількість голосів (всього 723), зареєстровані та розглянуті як звернення згідно ЗУ «Про звернення громадян».

Як і раніше, до міськвиконкому за допомогою зверталися **найменш соціально захищені категорії громадян**: інваліди та учасники Великої Вітчизняної війни, бойових дій, бойових дій в локальних війнах, інваліди армії, - 187 (247), учасники бойових дій (АТО), учасники АТО, родина загиблого в АТО – 978 (426), інваліди дитинства, інваліди загального захворювання, інваліди 1,2,3 групи –1535 (1202), ветерани праці – 154 (135), пенсіонери – 4894 (5042), діти війни – 248 (256), переселенці з зони АТО – 122 (113), члени багатодітних сімей та самітні матері – 321 (372), учасники ліквідації наслідків аварії та потерпілі від аварії на ЧАЕС – 9 (27), діти-сироти – 20 (5), Матері-героїні – 7 (12). Всього дописувачів, які потребують соціального захисту та підтримки **8775, що складає 42,4 %** від загальної кількості (було 38,13 відсотки (7837)).

2. Аналіз тематики питань за зверненнями громадян

За **характером основних питань**, що їх порушували громадяни у зверненнях до виконкому міської ради в 2018 році, **найбільш актуальними були питання, що відносяться до сфери житлово-комунального господарства.** На другому місці – питання соціального захисту населення, на третьому – питання земельних відносин та транспортного забезпечення.

Питання, що відносяться до сфери **житлово-комунального господарства** складають **54,64**% (11312) від усіх звернень (в 2017 році - 10423; 50,7%).

На **першому** місці заяви **щодо експлуатації та ремонту житла – 14,22% (2943)** (проти 2839 – 13,8% у 2017). На другому місці – питання **забезпечення громадян опаленням** в житлових будинках - **1663 (8,3%)** проти 1313 (6,4%) в 2017 році.

Заяви щодо санітарного стану, благоустрою прибудинкових територій, ремонту доріг - на **третьому** місці і складають **1576 звернень (7,6%).** Було 1128; 5,48%.

Кількість звернень з **питань плати за житлово-комунальні послуги** на **четвертому** місці – **1123 – 5,43%** (проти 1178 (5,7%) за минулорічний період). Значну кількість звернень становлять питання **гарячого та холодного водопостачання – 898 звернень (4,3%)** проти 760 (3,7%) в 2017 році.

Слід зазначити, що протягом 2018 року на ім'я міського голови надійшло ряд звернень від громадян зі словами подяки за надану допомогу та професіоналізм працівникам КП «Титан», КП «ЕЛУАШ», КП «Зеленбуд».

Значно зменшилась **кількість звернень** громадян з питань **соціального захисту населення** - на **5,19%** (мінус 1040 звернень) (18,56% - 3841 у 2018 році; **23,75% - 4881 у 2017 році**). Зокрема, жителі міста в своїх зверненнях порушували питання:

- надання матеріальної допомоги, призначення і виплати соціальних допомог 787, що становить 20,5% (було 804– 16,5%) від питань соцзахисту;
- призначення і виплата субсидій 2634 – 68,6% (було 3564 – 73%).

Слід зазначити, що управління соціального захисту населення міської ради та районні управління постійно проводять значну організаційну та роз'яснювальну роботу серед населення з питання отримання житлової субсидії, тому в 2018 році кількість таких звернень знову зменшилась (було в 2016 році 4539 звернень по субсидії; в 2017 році – 3564; в 2018 - 2634). Значну роль відіграло також посилення вимог до субсидіантів з боку держави в зв’язку зі змінами в законодавстві.

На 2,72% (+572) **збільшилась** кількість звернень з питань **землекористування та приватизації земельних ділянок – 1834 звернень, що складає 8,86%** від загальної кількості (в 2017 році – 1262 звернення; 6,14%).

Питання землевідведення під нове будівництво залишається актуальним. Зокрема, протягом 2018 року питання щодо виділення земельних ділянок під нове будівництво порушили **716 учасників бойових дій (АТО)** проти 326 у 2017 році. Тобто, в 2 рази більше у порівнянні з 2017 роком.

Кількість звернень громадян з **питань транспорту** залишилась на рівні минулорічних показників (1133 (5,5%) у 2017 році проти **5,57% - 1153 у 2018 році**). Питаннями, що порушують громадяни у своїх зверненнях, є, зокрема, робота пасажирського транспорту - 427 звернень(450); перевезення пільгових категорій громадян – 256 звернень (166). Значна кількість звернень надійшла на електронну пошту відділу звернень громадян, на «гарячі» телефонні лінії області та уряду країни щодо неякісної роботи транспорту в години пік, щодо

неможливості дістатися в центр зі спальних районів міста, щодо якості обслуговування пасажирів та санітарного стану маршруток.

Кількість звернень громадян з **питань зв'язку значно зменшилась (**91 – 2017 рік; 39 – 2018 рік) і складає **0,19%** (0,44%) від загальної кількості звернень. Громадяни перестали скаржитись на крадіжки кабелю телефонних ліній, відмовляються від стаціонарних телефонів та переходять на міський мобільний зв'язок чи просто мобільний зв'язок.

Кількість звернень **з** питання **охорони здоров'я збільшилась на 0,52%: 915 звернень (4,42%) у 2018 році** проти 800 (3,9%) - у 2017 році (+115 звернень). Причиною такого збільшення, зокрема, є значне підвищення цін на ліки. І як наслідок, громадяни звертаються по допомогу за виділенням ліків на безкоштовній основі.

Слід зазначити, що протягом 2018 року на ім'я міського голови надійшло понад 50 звернень від громадян зі словами подяки за надану допомогу та професіоналізм працівникам медичних закладів міста: лікарям пологових будинків №4 та №9; дитячої поліклініки №1; міської лікарні №6; міської лікарні №9; лікарям-стоматологам лікарень міста.

Закономірністю стала незначна кількість звернень з **питань науки, освіти, виховання** і навчання дітей, роботи навчально-виховних закладів. **С**лід зазначити, що їх кількість значно зменшилась: з 412 (2%) - у 2017 до **235 (1,14%) у 2018 році** (-177 звернень).

Кількість звернень з питань **торгівлі та громадського харчування** є стабільною (**94 (0,45%) - у 2018** проти 172 (0,84%) – у 2017). У своїх зверненнях громадяни порушували питання боротьби зі стихійною торгівлею, роботи магазинів, кафе в житлових будинках.

До **департаменту реєстраційних послуг** міської ради протягом 2018 року **надійшло всього 95 звернень** проти 103 - в 2017 році, в т.ч. з питань реєстрації фізичних осіб (30); надання довідки про склад сім'ї (10) тощо. Проведена значна робота по організації роботи з фізичними особами – мешканцями міста з питання отримання довідок тощо. Листів та телефонних дзвінків стабільно небагато.

Слід зазначити, що всі звернення, які надходять до міськвиконкому, уважно розглядаються. Викладені в них факти ретельно перевіряються та докладаються зусилля до вирішення порушених у зверненнях питань.

За наслідками розгляду звернень громадян у виконавчих органах міської ради **3929 (19%)** питань вирішено **позитивно** (задоволено), відмовлено – 24 (0,12%), надані роз'яснення по 15962 (77%) питаннях. Перенаправлено – 67 (0,32%). Решта питань – 718 (3,56%) знаходиться в стадії розгляду.

Найбільше звернень до виконавчого комітету міської ради надійшло від **жителів:**

- **Дніпровського: 3959 – 19,13%** (в 2017 році 3481 -16,93%);
- **Вознесенівського: 3494 – 16,88%** (в 2017 році 3571; 17,37%);
- **Шевченківського: 3260 – 15,75%** (в 2017 році 3230; 15,7%)

районів міста. Далі йдуть:

- Комунарський: **2955 – 14,28%** (було 3382; 16,45%);

- Хортицький: **2478 – 11,97%** (було 2089; 10,16%);
- Олександрівський: **2370 – 11,45%** (було 1978; 9,62%);
- Заводський: **1272 – 6,14%** (було 1619; 7,87%) райони міста.

Значна кількість звернень надійшла з інших районів Запорізької області та областей України (або район не визначено) – 912 (було 1201) звернення.

Райони міста	**Всього надійшло**	**З н и х**			
		Письмові звернення	**Особистий прийом**	**петиції**	**Електронні звернення**
Дніпровський	**3959**	3609	112	21	217
Вознесенівський	**3494**	3178	129	12	175
Шевченківський	**3260**	2503	83	511	163
Комунарський	**2955**	2750	81	15	109
Хортицький	**2478**	2224	47	21	186
Олександрівський	**2370**	2110	66	9	185
Заводський	**1272**	1137	34	3	98
Інші райони	**912**	600	29	148	135
ВСЬОГО	**20700**	**18111**	**581**	**740**	**1268**

3. Особистий прийом громадян

З метою забезпечення кваліфікованої організації особистого прийому громадян посадовими особами виконкому міської ради та розгляду письмових звернень затверджені дні та години особистого прийому громадян посадовими особами міської ради. Щомісяця складається графік особистого прийому громадян посадовими особами міської ради, який неухильно дотримується.

Протягом **2018 року** згідно з графіком особистого прийому проведено **104** (132) **особистих прийомів** громадян посадовими особами міської ради, на яких зареєстровано **581**(498) звернення.

№ п/п	Посадова особа	П.І.Б.	Кількість проведених прийомів	Кількість звернень	Кількість громадян
1	Міський голова	Буряк В.В.	12	33	54
2.	Перший заступник міського голови	Мішок С.М.	12	65	107
3.	Заступник міського голови	Бородай О.М.	29	381	679
4.	Заступник міського голови	ВолобуєвВ.О.	7	12	15
5.	Заступник міського голови	Еделєв В.Г.	9	17	22
6.	Заступник міського голови	Пустоваров А.І.	28	64	64
7.	Керуючий справами виконкому ради	Омельянович Р.А.	7	9	9
В С Ь О Г О			**104**	**581**	**950**

За наслідками розгляду звернень громадян на особистих прийомах у посадових осіб міської ради із 581 порушеного питання 132 (22,7%) вирішено позитивно – задоволено; по 398 (68,5%) питанням надано роз'яснення; інші звернення (51) знаходяться у стадії розгляду.

4. Профілактично-методична робота

На **засіданні виконавчого комітету Запорізької міської ради від 23.02.2018** розглянуто стан роботи зі зверненнями громадян у виконавчих органах міської ради з запрошенням керівників виконавчих органів міської ради, установ та організацій міста, представників засобів масової інформації. За результатами розгляду **прийнято рішення №42** «Про роботу зі зверненнями громадян у виконавчих органах міської ради у 2017 році».

На виконання цього рішення та з метою аналізу звернень в частині вирішення питання по суті керівниками департаментів, управлінь міської ради, комунальних підприємств надаються щоквартальні звіти за зверненнями.

19.04.2018 начальником відділу по роботі із зверненнями громадян виконкому ради Авраменко Н.О. **проведено тематичне навчання «Про роботу зі зверненнями громадян в органах місцевого самоврядування».**

Крім того, з метою надання методичної допомоги в організації роботи зі зверненнями громадян **в квітні 2018 року** проведено тематичні семінари в управліннях соціального захисту населення міської ради **по Шевченківському та Заводському районах.**

З метою підвищення рівня відповідальності виконавців за якість та своєчасність розгляду звернень громадян **відділом по роботі зі зверненнями громадян виконкому міської ради** за звітний період:

- систематично надавались консультації спеціалістам виконавчих органів міської ради та установ міста з питань підготовки відповіді на звернення, її форми та адресування;
- щотижнево надсилались індивідуальні нагадування щодо дотримання термінів розгляду письмових звернень громадян та звернень на особистих прийомах керівників;
- проводився щотижневий аналіз зареєстрованих звернень громадян з висвітленням тематики порушених питань, тематики повторних звернень;
- щоденно надавались консультації громадянам щодо їх прав та порядку розгляду звернень.

Відділом по роботі зі зверненнями громадян приділяється значна увага питанню поліпшення виконавської дисципліни по дотриманню термінів розгляду звернень громадян. Щоденно здійснюється «Електронне нагадування про порушення термінів розгляду звернень громадян» та **щотижнево** (щоп'ятниці) надсилається план-графік розгляду звернень на наступний тиждень (електронна версія)..

Постійно здійснювався контроль за ходом розгляду звернень громадян, які були запрошені на особистий прийом до міського голови. Щосереди під головуванням керуючого справами виконкому ради проводились наради, на

яких обговорювались проблемні питання щодо розгляду звернень громадян та вносились пропозиції по їх вирішенню. Аналізувався стан виконання доручень міського голови, заступників міського голови по вирішенню питань з особистих прийомів.

Міський голова питанню розгляду звернень громадян приділяє значну увагу. Щотижнево на апаратних нарадах порушувались питання про стан розгляду звернень громадян в частині вирішення питання по суті та якості відповідей.

Протягом 2018 року продовжувалась робота по спрощенню адміністрування процесу роботи зі зверненнями громадян. Прийняті певні управлінські рішення з метою зменшення об'ємів громіздкої технічної роботи при розгляді звернень, які надійшли через контактні центри. З 01.07.2018 звернення через контактні центри (обласний контактний центр та урядова гаряча лінія) надходять на розгляд через програму обласного контактцентру (з обмеженим доступом). Зворотний зв'язок також здійснюється в електронному вигляді.

В 2018 році слід відзначити належний рівень роботи щодо розгляду звернень громадян в архівному управлінні міської ради, управлінні соціального захисту населення міської ради та районних управліннях соціального захисту населення, управлінні з питань охорони здоров'я міської ради, КП «Водоканал», КП «Запоріжміськсвітло», КП «Ритуальна служба».

Зміни до Положення про порядок розгляду письмових звернень громадян у виконавчому комітеті Запорізької міської ради дозволили значну частину звернень направляти на розгляд безпосереднім виконавцям спеціалістами відділу по роботі зі зверненнями громадян виконкому ради. Що значно скоротило шлях надходження звернень до департаментів та управлінь.

Однак, існують і не вирішені проблеми за зверненнями громадян.

Так, станом на 01.01.2019 на додатковому контролі на 2019 рік залишаються:

- 24 звернення, які надійшли на розгляд в 2016 році, в т.ч. 8 – з особистого прийому міського голови;
- понад 90 звернень, які надійшли на розгляд в 2017 році, з них з особистого прийому міського голови міського голови – 6 звернень;
- понад 250 звернень з 2018 року, з них з особистого прийому міського голови 15 звернень.

Не вирішеними залишаються питання капітального ремонту покрівель, ремонту інженерних мереж в підвалі, поліпшення житлових умов. Є необхідність обов'язково включити в плани робіт на 2019 рік питання, які порушили громадяни у зверненнях в 2016-2018 роках для їх остаточного вирішення.

На підставі рішення виконавчого комітету Запорізької міської ради від 01.09.2017 №529 «Про призначення управителів багатоквартирних будинків міста Запоріжжя» з 01.11.2017, тобто понад 1 рік, будинки мешканців м.Запоріжжя обслуговують управляючі компанії: КП «Запоріжремсервіс», ТОВ «Керуюча компанія «Мрія» та ТОВ «Керуюча компанія «Місто для людей

Запоріжжя». Частина житлових будинків та гуртожитки міста залишились в обслуговуванні КП «Наше місто».

За 2018 рік управляючі компанії здійснили ряд організаційних заходів з метою удосконалення роботи щодо розгляду звернень громадян. Але проблеми, звичайно, є. По-перше, значна кількість обіцянок, які не виконані КП «Наше місто», і які залишені на додатковому контролі, досі залишаються в роботі керуючих компаній. Заявникам у відповідях повідомляється про наявність боргу у мешканців за обслуговування будинку і як результат – відсутність коштів для вирішення проблем: ремонт покрівлі, ремонт каналізаційних труб тощо. По-друге, зросла активність громадян в частині контролю за використанням коштів, які йдуть на обслуговування будинку, а також контролю за якістю проведених робіт. І як результат – скарги на незадовільну роботу керуючих компаній. По-третє, значна кількість відповідей за результатом розгляду звернень громадян носять роз'яснювальний та обіцяючий характер. Мають місце факти надання відповіді не по суті порушених питань та факти несвоєчасного відпрацювання звернень.

6. Інформаційна робота

На офіційному **web-сайті міської ради** **www.meria.zp.ua** висвітлено аналітичну довідку про роботу щодо розгляду звернень громадян у виконавчих органах міської ради у 2017 році. Особисті прийоми міського голови постійно висвітлювались на телеканалах міста, сайті міської ради та сторінках газети «Запорозька Січ».

На виконання рішення виконавчого комітету Запорізької міської ради від 23.02.2018 №42 в структурних підрозділах міської ради проводиться значна робота щодо вирішення проблем, порушених у зверненнях громадян.

Районними адміністраціями проводиться системна робота по висвітленню роботи зі зверненнями громадян у засобах масової інформації. До редакції газети «Запорозька Січ» районними адміністраціями надаються матеріали з найбільш важливих питань життєдіяльності району.

Районними адміністраціями постійно вживаються заходи реагування на звернення громадян до преси. Висвітлені в статтях факти перевіряються та вживаються відповідні заходи реагування.

Продовжується практика проведення щомісячних безкоштовних консультативно-правових зустрічей для мешканців міста в ДК «Орбіта» та в районах районними адміністраціями, під час яких фахівцями різних структур надається юридична допомога громадянам про способи захисту їхніх прав та законних інтересів, можливості їх реалізації.

Робота зі зверненнями громадян залишається на постійному контролі виконавчого комітету Запорізької міської ради і спрямовується на забезпечення конституційного права громадян на звернення, на вдосконалення форм та методів цієї роботи.

Начальник відділу по роботі
зі зверненнями громадян
виконкому ради Н.О.Авраменко

ДАНІ

про звернення громадян, що надійшли до **виконавчого комітету Запорізької міської ради протягом 2018 року у** порівнянні з 2017 роком

Кількість усіх звернень		Кількість звернень, що надійшли поштою (п.1.1) *		Кількість звернень на особистому прийомі (п.1.2)		**Результати розгляду звернень:**							
						вирішено позитивно п. 9.1		відмовлено у задоволенні п. 9.2		дано роз'яснення п. 9.3		інше п. 9.4 – 9.6	
2017	**2018**	2017	**2018**	2017	**2018**	1017	**2018**	2017	**2018**	2017	**2018**	2017	**2018**
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
20551	**20700**	20053	**20119**	498	**581**	4894	**3441**	31	**20**	12749	**14899**	2877	**2340**

Кількість звернень, з них:															
повторних (п.2.2)		колективних (п.5.2)		від учасників та інвалідів війни, учасників бойових дій (п. 7.1, 7.3, 7.4, 7.5)		від інвалідів I,II,III групи (п.7.7, 7.8, 7.9)		від ветеранів праці (п.7.6)		від дітей війни (п.7.2)		від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь (п.7.11 ,7.12, 7.13)		від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи (п.7.14, 7.15)	
2017	**2018**	2017	**2018**	2017	**2018**	2017	**2018**	2017	**2018**	2017	**2018**	2017	**2018**	2017	**2018**
15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
2235	**2736**	1023	**934**	665	**1023**	695	**1127**	135	**154**	256	**248**	384	**328**	27	**24**

Кількість питань, порушених у зверненнях громадян		Кількість усіх громадян, що звернулися		у тому числі питання: аграрної політики і земельних відносин		транспорту і зв'язку		фінансової, податкової, митної політики		соціального захисту		праці і заробітної плати		охорони здоров'я		комунального господарства		житлової політики		екології та природних ресурсів		забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку	
2017	**2018**	2017	**2018**	2017	**2018**	2017	**2018**	2017	**2018**	2017	**2018**	2017	**2018**	2017	**2018**	2017	**2018**	2017	**2018**	2017	**2018**	2017	**2018**
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54
20551	**20700**	117215	**68988**	1262	**1834**	1224	**1192**	27	**49**	4881	**3841**	40	**26**	800	**915**	5045	**6088**	5378	**5224**	111	**105**	53	**28**

у тому числі питання: сім'ї, дітей, молоді, гендерної рівності, фізичної культури і спорту		освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності		діяльності об'єднань громадян, релігії та міжконфесійних відносин		діяльності центральних органів виконавчої влади		діяльності місцевих органів виконавчої влади		діяльності органів місцевого самоврядування		державного будівництва, адміністративно-територіального устрою		інші		Відповідальна особа: Авраменко Н.О. 224-69-15 066-873-71-05 zvern@zp.gov.ua	
2017	**2018**	2017	**2018**	2017	**2018**	2017	**2018**	2017	**2018**	2017	**2018**	2017	**2018**	2017	**2018**	2017	**2018**
55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70		
17	**10**	412	**235**	-	-	-	-	15	**25**	20	**40**	-	-	1266	**1088**	10	**10**

Начальник відділу по роботі
зі зверненнями громадян
виконкому ради Н.О.Авраменко

ЗАТВЕРДЖЕНО
Рішення виконавчого
комітету міської ради

_____№ _____

ГРАФІК
перевірок дотримання законодавства про звернення громадян
у виконавчих органах міської ради у 2019 році

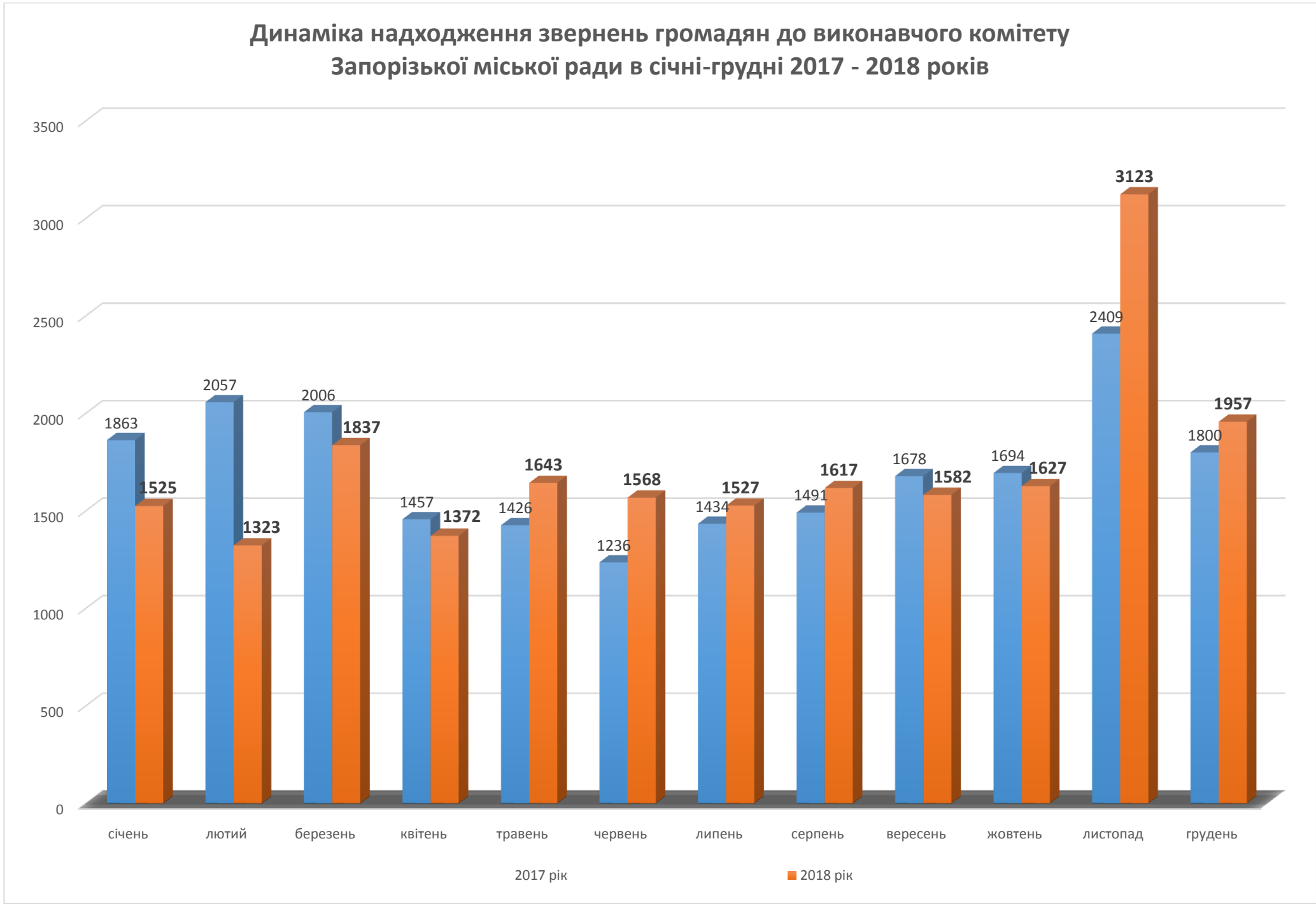
№ з/п	Термін перевірок	Назва установи
1.	Березень	Районна адміністрація міської ради по Заводському району
2.	Квітень	Департамент надання адміністративних послуг та розвитку підприємництва міської ради
3.	Травень	Департамент освіти та науки міської ради
4.	Червень	Департамент спорту, сім'ї та молоді міської ради
5.	Липень	Управління з питань екологічної безпеки міської ради
6.	Серпень	Управління з питань земельних відносин міської ради
7.	Вересень	Управління з питань праці міської ради
8.	Жовтень	Департамент з управління житлово-комунальним господарством міської ради
9.	Листопад	Служба (управління) у справах дітей міської ради
10.	Грудень	Районна адміністрація міської ради по Олександрівському району

Начальник відділу по роботі
зі зверненнями громадян
виконкому ради Н.О.Авраменко

Керучий справами
виконкому ради Р.А.Омельянович


Динаміка надходжень звернень громадян
до виконавчого комітету Запорізької міської ради у 2001-2018 роках
25000
20000
15000
10000
5000
0
5097
6205
5607
8055
8173
8291
8154
8574
7845
7661
8531
12120
9025
9622
15890
22345
20551
20700
2001
2002
2003
2004
2005
2006
2007
2008
2009
2010
2011
2012
2013
2014
2015
2016
2017
2018


Динаміка надходжень звернень громадян
до виконавчого комітету Запорізької міської ради у 2001-2017 роках
25000
20000
15000
10000
5000
0
5097
6205
5607
8055
8173
8291
8154
8574
7845
7661
8531
12120
9025
9622
15890
22345
20551
2001
2002
2003
2004
2005
2006
2007
2008
2009
2010
2011
2012
2013
2014
2015
2016
2017


Динаміка надходження звернень громадян до виконавчого комітету
Запорізької міської ради в січні-грудні 2017 - 2018 років
3500
3000
2500
2000
1500
1000
500
0
1863
1525
2057
1323
2006
1837
1457
1372
1426
1643
1236
1568
1434
1527
1491
1617
1678
1582
1694
1627
2409
3123
1800
1957
січень
лютий
березень
квітень
травень
червень
липень
серпень
вересень
жовтень
листопад
грудень
2017 рік
2018 рік


Динаміка надходження звернень громадян до виконавчого комітету
Запорізької міської ради в січні-грудні 2016 та 2017 років
3500
3000
2500
2000
1500
1000
500
0
1643
1863
1836
2057
1916
2006
1506
1457
1464
1426
1320
1236
1207
1434
1503
1491
1966
1678
2325
1694
3036
2409
2624
1800
січень
лютий
березень
квітень
травень
червень
липень
серпень
вересень
жовтень
листопад
грудень