Доповідна записка
про роботу зі зверненнями громадян
у виконавчих органах міської ради у 2017 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 **2017 року** до виконавчого комітету Запорізької міської ради всього надійшло **20551 звернення** від 117215 громадян, що **на 8,0%** (-1794) **менше** у порівнянні з 2016 роком (було 22345 звернень)**.** З них:

-20053 (було 21312) - кількість звернень, що надійшли поштою (**письмові звернення**), в т. ч. через **«Урядову гарячу лінію» - 9314 (було 10407), безпосередньо через ОДА – 436 (було 830); через «Запорізький обласний контактний центр» - 2517 (було 2162); через прокуратури різних рівнів - 165 (було 141); електронні петиції – 979.**

- 498 (було 1033) - 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) – **93,72%. Скарги** становлять **6,24%** усіх звернень, пропозиції (зауваження), листи – **0,04**%.

Кількість **повторних звернень** у порівнянні з 2016 роком **збільшилась на 233** звернення (було 2002 – 8,95%) і становить **10,87%** (**2235**) 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, переведення гуртожитків до комунальної власності міста), землевідведення, зокрема спірне землекористування.

У порівнянні з минулорічним періодом **на 7,5%** (з **13621 - у 2016 році до 12602 у 2017 році**) **зменшилась** кількість звернень, надісланих до виконавчого комітету міської ради **вищими державними органами влади**. Однак, вони становлять значну частину від загальної кількості звернень – **61,3%** (в 2016 році - 60,96%). 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.

Через соціальний проект **«Урядова гаряча лінія»** протягом **2017 року** на розгляд надійшло **9314 звернень, що складає 45,3%** від загальної кількості звернень і **на 1,3% менше** у порівнянні з минулим роком **(було 10407 звернень; 46,6%).** 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 **2017 року** на розгляд надійшло **2517 звернень, що складає 12,25%** від загальної кількості **і на 2,58% більше** минулорічних показників (**було 2162 звернення; 9,67%)**.

Кількість звернень, які надійшли безпосередньо через **Запорізьку обласну державну адміністрацію**, складає **436**, що складає **2,1%** від загальної кількості і майже **в 2 рази менше (на 47,5%)** минулорічних показників (було **830 звернень; 3,7%).**

На виконання ст.23[1] Закону України «Про звернення громадян» **з 01.01.2017 функціонує сайт «Електронні петиції».** Протягом 2017 року **зареєстровано 979 петицій**, з яких набрали понад 750 голосів – **20 петицій**. Їх було розглянуто на сесії Запорізької міської ради. По **15 петиціям прийнято** відповідні **рішення** міської ради; **5 петицій** депутати міської ради **не підтримали.**

З метою розширення можливостей реалізації права громадян на звернення до Запорізької міської ради, передбаченого Конституцією України, із застосуванням ефективних новітніх методів, зокрема, шляхом електронної петиції, відповідно до ст.23-1 Закону України «Про звернення громадян» міською владою запроваджено можливість звернення громадян до міської влади через **електронні петиції з 01.01.2017**. За звітний період зареєстровано **979 електронних петицій**, з яких набрали понад 750 голосів **20 петицій.** Всі петиції депутатами міської ради розглянуто на сесійних засіданнях та прийнято відповідні управлінські рішення (15 петицій підтримано, **5** петицій - не підтримано). Петиції, які не набрали належну кількість голосів (всього 959), зареєстровані та розглянуті як звернення згідно із Законом України «Про звернення громадян».

Як і раніше, до виконавчого комітету міської ради за допомогою зверталися **найменш соціально захищені категорії громадян**: інваліди та учасники Великої Вітчизняної війни, бойових дій, бойових дій в локальних війнах, інваліди армії, - 247, учасники бойових дій (АТО), учасники АТО, родина загиблого в АТО – 426, інваліди дитинства, інваліди загального захворювання, інваліди 1,2,3 групи –1202, ветерани праці - 135, пенсіонери - 5042, діти війни – 256, переселенці з зони АТО – 113, члени багатодітних сімей та самітні матері – 372, учасники ліквідації наслідків аварії та потерпілі від аварії на ЧАЕС – 27, діти-сироти – 5, Матері-героїні – 12. Всього дописувачів, які потребують соціального захисту та підтримки, **38,13 відсотки (7837)** від загальної кількості.

2. Аналіз тематики питань за зверненнями громадян

За **характером основних питань**, що їх порушували громадяни у зверненнях до виконкому міської ради в 2017 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 **50,7**% (10423) від усіх звернень (в 2016 році - 10970; 49,09%).

На **першому** місці заяви **щодо експлуатації та ремонту житла – 13,8% (2839)** (проти 2568 – 11,5% у 2016). На другому місці – питання **забезпечення громадян опаленням** в житлових будинках - **1313 (6,4%)** проти 1167 (5,2%) в 2016 році.

Кількість звернень з **питань плати за житлово-комунальні послуги** на **третьому** місці – **1178 – 5,7%** (проти 1157 (5,2%) за минулорічний період). Заяви щодо санітарного стану, благоустрою прибудинкових територій, ремонту доріг - на **четвертому** місці і складають **1128 звернень (5,48%).** Було 784; 3,8%. Значну кількість звернень становлять питання **гарячого та холодного водопостачання – 760 звернень (3,7%)** проти 594 (2,6%) в 2016 році.

Слід зазначити, що частина питань, які порушували громадяни у зверненнях, не була вирішена в 2017 році. В основному, з причини відсутності коштів. Такі звернення залишені на додатковому контролі міського голови та його заступників та включені в плани робіт на 2018 рік для подальшого вирішення.

Протягом 2017 року на ім'я міського голови надійшло ряд звернень від громадян зі словами подяки за надану допомогу та професіоналізм працівникам КП «Титан», КП «ЕЛУАШ».

Дещо зменшилась **кількість звернень** громадян з питань **соціального захисту населення** - на **6,57%** (+4431) (30,32% - 6775 у 2016 році; **23,75% - 4881 у 2017 році**). Зокрема, жителі міста в своїх зверненнях порушували питання:

- надання матеріальної допомоги, призначення і виплати соціальних допомог (804– 16,5%);
- призначення і виплата субсидій (3564 – 73%).

Слід зазначити, що управлінням соціального захисту населення міської ради разом з районними управліннями постійно проводять значну організаційну та роз'яснювальну роботу серед населення з питання отримання житлової субсидії, тому в 2017 році кількість таких звернень дещо зменшилась.

Майже на рівні минулорічних показників залишилась кількість звернень з питань **землекористування та приватизації земельних ділянок – 1262 (6,14%**) від загальної кількості (в 2016 році – 1494 звернень, 6,68%).

Питання землевідведення під нове будівництво залишається актуальним. Зокрема, протягом 2017 року питання щодо виділення земельних ділянок під нове будівництво порушили **326 учасників бойових дій (АТО)** проти 602 у 2016 році.

Кількість звернень громадян з **питань транспорту** у порівнянні з минулорічними показниками **збільшилась** більше, ніж в 2 рази (**1133 (5,5%) у 2017 році** проти 2,65% - 594 у 2016 році). Питаннями, що порушують громадяни у своїх зверненнях, є, зокрема, робота пасажирського транспорту (450), перевезення пільгових категорій громадян (166). Інші питання транспорту – 509. Значна кількість звернень надходила на електронну пошту щодо неякісної роботи транспорту в години пік, щодо неможливості дістатися в центр зі спальних районів міста.

Кількість звернень громадян з **питань зв'язку зросла на 17 (91 – 2017 рік,** 74 (0,33%) – 2016 рік) і складає **0,44%** від загальної кількості звернень. Основна причина збільшення – крадіжка кабелю телефонних ліній.

Кількість звернень з питання **охорони здоров'я збільшилась на 1,12%: 800 звернень (3,9%) у 2017 році** проти 623 (2,78%) - у 2016 році (+177 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 2017 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. Хоча слід зазначити, що їх кількість збільшилась на 157: з 255 (1,14%) - у 2016 до **412 (2%) у 2017 році.**

Кількість звернень з питань **торгівлі та громадського харчування** є стабільною (201 (0,89%) - у 2016 проти **172 (0,84%) – у 2017**). У своїх зверненнях громадяни порушували питання боротьби зі стихійною торгівлею, роботи магазинів, кафе в житлових будинках.

Кількість звернень з питань надання **реєстраційних послуг зменшилась** в 2 рази: в 2017 році **надійшло на розгляд 103 звернення** проти 201 - в 2016 році, в т.ч. з питань реєстрації фізичних осіб (31); надання довідки про склад сім'ї (11) тощо. Проведена значна робота по організації роботи з фізичними особами – мешканцями міста з питання отримання довідок тощо. Тому листів та телефонних дзвінків стало набагато менше.

Слід зазначити, що всі звернення, які надходять до виконавчого комітету міської ради, 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 **4894 (23,8%)** питань вирішено **позитивно** (задоволено), відмовлено – 31 (0,15%), надані роз'яснення по 12749 (62%) питаннях. Перенаправлено – 75 (0,36%). Решта питань – 2802 (13,69%) знаходиться в стадії розгляду.

Найбільше звернень до виконавчого комітету міської ради надійшло від **жителів Вознесенівського: 3571 – 17,37%** (в 2016 році 3693 - 16,52%), **Дніпровського: 3481 –16,93%** (в 2016 році 3634 -16,26%) **та Комунарського: 3382 - 16,45%** (в 2016 році було 4769 - 21,34%) районів. Далі йдуть: Шевченківський: **3230 – 15,7%** (було 3109; 13,91%), Хортицький: **2089 – 10,16%** (було 2401; 10,74%), Олександрівський: **1978 – 9,62%** (було 1988; 8,89%), Заводський: **1619 – 7,87%** (1707; 7,63%) райони міста. Значна кількість звернень надійшла з інших районів Запорізької області та областей України (або район не визначено) – 1201 (було 1044) звернення.

3. Особистий прийом громадян

З метою забезпечення кваліфікованої організації особистого прийому громадян посадовими особами міської ради та її виконавчого комітету, та розгляду письмових звернень затверджені дні та години особистого прийому громадян посадовими особами міської ради та її виконавчого комітету.

Щомісяця складається графік особистого прийому громадян посадовими особами міської ради та її виконавчого комітету, який неухильно дотримується.

Протягом **2017 року** згідно з графіком особистого прийому проведено **132 особистих прийома** громадян посадовими особами міської ради та її виконавчого комітету, на яких зареєстровано **498** звернення.

№ п/п	Посадова особа	П.І.Б.	Кількість проведених прийомів	Кількість звернень	Кількість громадян
1	Міський голова	Буряк В.В.	12	55	149
2.	Секретар міської ради	Пидорич Р.О.	1	1	1
3.	Перший заступник міського голови	Мішок С.М.	15	80	115
4.	Заступник міського голови	Бородай О.М.	16	208	328
5.	Заступник міського голови	ВолобуєвВ.О.	12	23	36
6.	Заступник міського голови	Еделєв В.Г.	7	9	18
7.	Заступник міського голови	Пустоваров А.І.	33	120	120
8.	Керуючий справами виконкому ради	Омельянович Р.А.	2	2	2
В С Ь О Г О			**98**	**498**	**769**

За результатами розгляду звернень громадян на особистих прийомах у посадових осіб міської ради та її виконавчого комітету із 498 порушених питань 122 (24,5%) вирішено позитивно – задоволено; по 364 (73%) питанням надано роз'яснення; інші звернення знаходяться у стадії розгляду.

4. Управлінські документи. Звітування керівників

На **засіданні виконавчого комітету Запорізької міської ради від 27.01.2017** 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 №7** «Про роботу зі зверненнями громадян у виконавчих органах міської ради у 2016 році».

З метою посилення персональної відповідальності посадових осіб за стан роботи зі зверненнями громадян, недопущення порушень законодавства та на виконання рішення виконкому міської ради від 27.01.2017 №7 в 2017 році **на засіданні виконкому заслухано звіт** «Про стан роботи зі зверненнями громадян»**:**

- голови районної адміністрації міської ради по Комунарському району Кузьміна О.О. (рішення виконкому ради від 23.06.2017 №353);

- начальника управління соціального захисту населення міської ради Полковнікової О.Я. (рішення виконкому ради від 11.08.2017 №422).

5. Профілактично-методична робота

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.

17.05.2017 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 2017 року** проведено тематичні семінари в департаменті житлово-комунального господарства міської ради та в управлінні соціального захисту населення міської ради.

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)..

На виконання п.2.8. рішення виконавчого комітету міської ради від 27.01.2017 №7 «Про роботу щодо розгляду звернень громадян у виконавчих органах міської ради у 2016 році» та з метою аналізу звернень в частині вирішення питання по суті керівниками департаментів, управлінь міської ради, комунальних підприємств надано щоквартальні звіти за зверненнями. Постійно здійснювався контроль за ходом розгляду звернень громадян, які були запрошені на особистий прийом до міського голови.

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

6. Інформаційна робота

На офіційному **web-сайті міської ради** в наявності інформація про роботу щодо розгляду звернень громадян у виконавчих органах міської ради.

Особисті прийоми міського голови неодноразово висвітлювались на телеканалах міста та на сторінках газети «Запорозька Січ».

На виконання рішення виконавчого комітету Запорізької міської ради від 27.01.2017 №7 в структурних підрозділах міської ради проводиться значна робота щодо вирішення проблем, порушених у зверненнях громадян.

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

Районними адміністраціями міської ради 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 міської ради, під час яких фахівцями різних структур надається юридична допомога громадянам про способи захисту їхніх прав та законних інтересів, можливості їх реалізації.

Протягом 2017 року забезпечено належний рівень роботи щодо розгляду звернень громадян архівним управлінням міської ради, управлінням соціального захисту населення міської ради, управлінням з питань охорони здоров'я міської ради, управлінням з питань земельних відносин міської ради, районними адміністраціями міської ради, концерном «Міські теплові мережі», КП «Водоканал», КП «Запоріжміськсвітло».

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.

Зокрема, протягом 2017 року проведено ряд організаційних та технічних заходів для спрощення 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 01.07.2017 звернення через контактні центри надходять на розгляд електронною поштою. Зворотний зв'язок також здійснюється в електронному вигляді.

Внесено зміни до Положення про порядок розгляду письмових звернень громадян у виконавчому комітеті Запорізької міської ради, що дозволило частину звернень направляти на розгляд безпосереднім виконавцям спеціалістами відділу по роботі зі зверненнями громадян виконкому ради.

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