**АНАЛІТИЧНА ДОВІДКА**

**про підсумки роботи зі зверненнями громадян,**

**за I півріччя 2017 року**

Відповідно до статті 40 Конституції України, Закону України “Про звернення громадян”, 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”, забезпечується всебічний розгляд питань, які порушуються громадянами перед органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування.

Постійно здійснюється ряд заходів щодо підвищення рівня роботи зі зверненнями громадян, в основі якої лежить, перш за все, уважне ставлення до вирішення проблем, з якими звертаються громадяни до органів місцевого самоврядування, а також, постійний аналіз, узагальнення усних та письмових звернень.

Для отримання громадянами консультацій у районній у місті раді функціонує “гаряча” телефонна лінія, яка проводиться у третій четвер місяця з 15.00 до 17.00 години. Відповідно до затвердженого графіка проведення керівниками районної у місті ради та її виконавчих органів “гарячих” телефонних ліній у 2017 році, їх проведено 6. Мешканці району мали змогу отримати консультації щодо надання пільг окремим категоріям громадян, пільг і компенсацій, які надаються за результатами атестації робочих місць, благоустрою території району, соціального захисту дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, усиновлення дітей, обслуговування пенсіонерів та одиноких непрацездатних громадян територіальним центром.

Відбулось 24 особистих прийоми громадян головою районної у місті ради.

З метою покращення інформованості населення району в приміщенні районної у місті ради та її виконавчих органах зі статусом юридичної особи розміщена інформація про урядову телефонну “гарячу лінію”.

Для ознайомлення населення щодо змін у законодавстві з питань соціального захисту постійно проводиться інформаційно-роз’яснювальна робота із залученням засобів масової інформації. Протягом звітного періоду на сторінках газети “Чернігівські відомості” опубліковано 5 публікацій.

Крім прийому у відділах, управліннях, продовжується практика прийому громадян за місцем проживання та зустрічі у трудових колективах району (за звітний період проведено виїзний особистий прийом громадян за місцем проживання у КП “Новозаводське” міської ради (просп. Перемоги, 15), КП “ЖЕК-13” міської ради (вул. Незалежності, 14а), у приміщенні територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Новозаводського району та ПАТ “САН ІнБев Україна” Чернігівське відділення (вул. Інструментальна, 20).

Узагальнена інформація за результатами таких прийомів оприлюднюється на офіційному веб-сайті Новозаводської районної у м. Чернігові ради.

Простежується суттєве зростання активності населення району щодо залучення урядової телефонної “гарячої лінії” до вирішення своїх проблем.

Так на урядову “гарячу лінію” за звітний період 2017 року надійшло 31 звернення (2016 рік – 19). Цьому сприяло невчасне надходження програмного забезпечення для подовження субсидій в автоматичному режимі. Громадяни отримували квитанції про сплату житлово-комунальних послуг без суми субсидії. Заявникам вчасно надано відповіді та вирішено питання згідно чинного законодавства. Більша частина цих звернень – з питань соціального захисту населення.

Звернення, які знаходились на контролі в міській раді розглянуто і проінформовано про їх розгляд без порушення термінів.

  Враховуючи, що звернення до районної у місті ради є найбільш поширеною та найдоступнішою для громадян формою діалогу з владою, у першому півріччі 2017 року своїм конституційним правом скористалися і надіслали до районної у місті ради та її виконавчих органів 576 письмових звернень від громадян (за відповідний період минулого року – 393), безпосередньо до районної у місті ради – 333 (за відповідний період минулого року – 270), повторних отримано 4 (за відповідний період минулого року – 7), колективних – 9 (за минулий рік – 13). За дорученням керівництва міської ради на розгляд до районної у місті ради надійшло 87 письмових звернень (минулого року – 67), що становить 26,1% від загальної кількості. На урядову “гарячу лінію” звернулась 31 особа (9,3%). Згідно ст. 7 Закону України “Про звернення громадян” 23 звернення (6,9%) надіслано за належністю до відповідних установ, підприємств та організацій, так як порушені у зверненні питання не входять до повноважень ради.

До керівників районної у місті ради та її виконавчих органів особисто звернулось 270 осіб, у тому числі до голови та заступників голови районної у місті ради – 55.

Серед авторів звернень переважають найменш соціально захищені категорії населення (пенсіонери, безробітні, інваліди, діти війни), які складають близько 31% відсоток від загальної кількості заявників. Цю категорію громадян найбільше турбують питання соціального захисту, надання субсидії, оплата за житлово-комунальні послуги тощо.

Найбільша кількість питань, що порушувались жителями району за звітний період, стосується майнових прав дитини, встановлення опіки, надання висновків на позбавлення батьківських прав та доцільність спілкування одного з батьків з дитиною – 24%; призначення субсидії та призначення і виплата державної допомоги, надання пільг, опікунства – 18%; індивідуального будівництва, прийняття в експлуатацію приватних квартир, житлових будинків та прибудов до них, господарських споруд, технічного стану квартир і будинків, прийняття в експлуатацію самочинно прибудованих лоджій (балконів) – 17,7%; надання грошової допомоги на поховання – 13,5%; санітарного стану території району, знесення аварійних дерев, ремонту дорожнього покриття, очищення вулично-дорожньої мережі від снігу – 4,2%.

Під особистим контролем керівництва ради перебуває розгляд звернень категорій громадян, які окремо визначені Указом Президента України від 07 лютого 2008 року № 109/2008.

На обліку в управлінні праці та соціального захисту населення районної у місті ради знаходиться 180 сімей із числа громадян, які переміщуються з тимчасово окупованої території та районів проведення антитерористичної операції в Чернігівську область (13 сімей з АР Крим, 85 – з Донецької області, 82 – з Луганської) та 19 родин загиблих в зоні АТО. Налагоджено співпрацю з підприємствами та організаціями, за якими закріплено шефство над родинами загиблих.

Приділяється особлива увага розгляду звернень пільгових категорій громадян, які потребують соціального захисту та підтримки. Ведеться робота по обстеженню матеріально-побутових умов їх проживання та виявленню нагальних потреб, з метою вжиття заходів щодо їх задоволення. Так, 17 інвалідів війни звернулось з проханням виконати безоплатний капітальний ремонт свого житла, відповідно до вимог Закону України “Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту”. Ремонт буде здійснюватися у порядку існуючої черги за рахунок субвенції з державного бюджету, після її надходження.

За звітний період забезпечено санаторно-курортними путівками 9 інвалідів війни, надано одноразової матеріальної допомоги 5 інвалідам на суму 3150,00 грн та 20 малозабезпеченим особам на суму 12795,00 грн, видано 572 направлення на технічні засоби реабілітації та протезно-ортопедичні вироби.

Через обмеженість фінансування не всі питання, з якими звертаються  відвідувачі, можливо вирішити одразу, особливо ті, що стосуються капітального та поточного ремонту житла, благоустрою території району. Такі звернення беруться на контроль і порушені питання  включаються   в  перспективні  плани  робіт.

Районна у місті рада працює над створенням умов для участі заявників у перевірці поданих ними звернень. Практикується розгляд звернень громадян відповідними комісіями (при необхідності - з виїздом на місцевість).

Стан розгляду звернень є предметом обговорення на нарадах при голові районної у місті ради, засіданні колегії, апаратних нарадах районної у місті ради.

Так, в управлінні праці та соціального захисту населення питання стану роботи зі зверненнями за 2016 рік  розглядалося на засіданні колегії 24 лютого 2017 року. Питання “Про стан та удосконалення роботи зі зверненнями громадян у виконавчих органах Новозаводської районної у м. Чернігові ради відповідно до Закону України “Про звернення громадян” та результати розгляду звернень громадян у виконавчих органах районної у місті ради” було розглянуто на засіданні виконавчого комітету районної у місті ради 27 лютого 2017 року та прийнято рішення виконкому від 27.02.2017 року №36.

Керівникам виконавчих органів районної у місті ради рекомендовано посилити відповідальність за стан роботи із зверненнями громадян, оперативно забезпечувати розгляд звернень громадян, які надійшли на урядову “гарячу лінію”, звернувши особливу увагу на розгляд повторних звернень та їх об’єктивний розгляд.

Слід зазначити, що у районі є ряд проблемних питань, що породжують звернення громадян, повне вирішення яких не завжди можливе на районному рівні. В більшості випадків спори, з приводу яких звертаються громадяни, можливо вирішити лише в судовому порядку, про що їм надається роз’яснення.

Враховуючи, що рівень роботи із зверненнями громадян є важливим чинником довіри громадян до органів місцевого самоврядування, Новозаводська районна у м. Чернігові рада продовжуватиме роботу по вдосконаленню роботи з розгляду звернень громадян, організації особистого прийому мешканців нашого району.

Районна у місті рада і надалі працюватиме над посиленням гласності та прозорості в діяльності місцевих органів влади з питань, що порушують громадяни у зверненнях, вчасним виявленням найбільш гострих суспільно значущих проблем, які породжують звернення громадян і потребують негайного вирішення на місцевому рівні.

Завідувач загального відділу районної у місті ради Н.В.Камінська