**АНАЛІТИЧНА ДОВІДКА**

**про підсумки роботи зі зверненнями громадян**

**за 2018 рік**

Діяльність Новозаводської районної у м. Чернігові ради спрямована на оперативне реагування на звернення громадян, цілеспрямоване розв’язання їхніх обґрунтованих вимог.

Реалізуючи вимоги Закону України “Про звернення громадян” та 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”, районна у місті рада та її виконавчі органи проводять системну роботу щодо удосконалення організації роботи зі зверненнями громадян, забезпечення необхідних умов для реалізації конституційного права громадян на звернення, своєчасного і якісного розгляду їх, усунення причин, що породжують скарги. Проводиться постійний аналіз та узагальнення роботи зі зверненнями громадян. Вживаються заходи щодо забезпечення реалізації конституційних прав громадян щодо одержання обґрунтованої, повної та своєчасної відповіді на звернення.

Систематично 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.

Одним із найважливіших напрямів стабілізації суспільства є задоволення справедливих вимог громадян. З цією метою у районній у місті раді запроваджено систему прийому і розгляду пропозицій, заяв і скарг громадян, затверджені графіки прийому громадян керівниками ради та її виконавчих органів.

На засіданні виконавчого комітету районної у місті ради 26 лютого 2018 року було розглянуто 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”. Також, дані питання розглядаються щотижня на нарадах у керівників районної у місті ради, її виконавчих органів та обговорюються на навчальних семінарах для посадових осіб.

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

На обліку в управлінні праці та соціального захисту населення районної у місті ради знаходиться 199 сімей із числа громадян, які переміщуються з тимчасово окупованої території та районів проведення антитерористичної операції в Чернігівську область (13 сімей з АР Крим, 94 – з Донецької області, 92 – з Луганської) та 22 родини загиблих в зоні АТО. Налагоджено співпрацю з підприємствами та організаціями, за якими закріплено шефство над родинами загиблих.

Для інформування населення району в приміщенні районної у місті ради та її виконавчих органах зі статусом юридичної особи розміщена інформація про урядову телефонну “гарячу лінію”. Надається інформаційно-роз’яснювальна робота із залученням засобів масової інформації.

Продовжується практика прийому громадян за місцем проживання та зустрічі у трудових колективах району керівниками Новозаводської районної у м. Чернігові ради (за звітний період проведено зустрічі з соціальними працівниками у приміщенні територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Новозаводського району, трудовим колективом ТОВ “ВХІД”, комунального лікувально-профілактичного закладу “Чернігівська обласна дитяча лікарня”, ЗАТ “Чернігівська швейна фабрика “Елегант” та прийоми громадян за місцем проживання в приміщенні КП “Новозаводське” та КП “ЖЕК-13” міської ради).

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

Така система роботи зі зверненнями громадян сприяє спілкуванню населення з керівниками ради та її виконавчих органів, працівниками ради. Контролюються всі питання, що порушуються мешканцями на особистих прийомах, в усних та письмових зверненнях.

Для зручності мешканців району щодо отримання консультацій функціонує “гаряча” телефонна лінія, яка проводиться у третій четвер місяця з 15.00 до 17.00 години. За звітний період були роз’яснені питання щодо порядку оздоровлення ветеранів війни та інвалідів, пільг та компенсацій громадянам, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, благоустрою території району, соціального захисту дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування, усиновлення дітей, обслуговування пенсіонерів та одиноких непрацездатних громадян територіальним центром, видачі будівельних паспортів забудови земельної ділянки та інші. Всього їх проведено 12.

Для ознайомлення населення щодо змін у законодавстві з питань соціального захисту постійно проводиться інформаційно-роз’яснювальна робота із залученням засобів масової інформації. За 2018 рік на сторінках газети “Чернігівські відомості” опубліковано 9 публікацій.

Зусилля виконавчих органів ради направлені на розв’язання проблем громадян і усунення причин, що породжують заяви та скарги. Так, упродовж року до районної у місті ради та її виконавчих органів надійшло 1382 письмових звернень (минулого року – 1204), безпосередньо до районної у місті ради – 848 (минулого року – 716). Таке збільшення передусім пов’язане з надзвичайною ситуацією місцевого рівня 30 червня 2018 року, наслідком якого стало підтоплення багатьох будинків та квартир у Новозаводському районі м. Чернігова. Повторних отримано 20 (за минулий рік – 11), колективних – 18 (за минулий рік – 15). За дорученням керівництва міської ради на розгляд до районної у місті ради надійшло 143 письмових звернення (минулого року – 181), що становить 16,9% від загальної кількості. На урядову “гарячу лінію” звернулось – 38 осіб (4,48%). Згідно ст. 7 Закону України “Про звернення громадян” 112 звернення (13,2%) надіслано за належністю до відповідних установ та підприємств, так як порушені у зверненні питання не входять до повноважень ради.

До керівників районної у місті ради та її виконавчих органів особисто звернулось 496 осіб, у тому числі до голови та заступників голови районної у місті ради – 200.

Серед авторів звернень переважають найменш соціально захищені категорії населення (пенсіонери, інваліди, безробітні, члени багатодітних родин), які складають близько 48,9 відсотка 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: індивідуального будівництва, технічного стану житла, капітального ремонту житла пільгової категорії громадян – 27,6%; майнових прав дитини, встановлення опіки, надання висновків на позбавлення батьківських прав та доцільність спілкування одного з батьків з дитиною – 20,3%; надання грошової допомоги на поховання – 13,6%; щодо призначення субсидії, призначення і виплати державної допомоги, надання пільг, питання пенсійного забезпечення – 12,8%; санітарного стану території району, ремонту дорожнього покриття, порушення співвласниками домоволодінь санітарних норм – 4,2%.

Порушень щодо термінів розгляду звернень громадян упродовж року не було.  Всі звернення, що надходять до районної у місті ради, уважно розглядаються, викладені факти ретельно перевіряються. На всі звернення надаються обґрунтовані відповіді у передбачений законодавством строк, роз’яснюються положення чинного законодавства, право громадян на звернення за захистом своїх прав і законних інтересів до суду.

На питання, порушені заявниками, які не відносяться до компетенції районної у місті ради, надаються обґрунтовані відповіді з роз’ясненням щодо шляхів їх вирішення.   
 У районній у місті раді, її виконавчих органах приділяється особлива увага розгляду звернень інвалідів та ветеранів Великої Вітчизняної війни, 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. Відповідно до вимог Закону України “Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту” на черзі на безоплатний капітальний ремонт свого житла перебуває 18 інвалідів війни. Ремонт буде здійснюватися за рахунок субвенції з державного бюджету, після її надходження.

З початку поточного року забезпечено санаторно-курортними путівками 42 ветерани війни, надано одноразової матеріальної допомоги 7 інвалідам на суму 4960,00 грн та 37 малозабезпеченим особам на суму 26609,50 грн, видано 2103 направлення на технічні засоби реабілітації та протезно-ортопедичні вироби.

Щомісячно, за зверненнями громадян, комісією з питань технічного стану житлового фонду району проводяться обстеження житла, складаються акти технічного стану з конкретними пропозиціями по усуненню існуючих недоліків. За звітний період організовано 62 виїзда за 314 адресами з розгляду питань індивідуального будівництва (надання будівельного паспорта забудови земельних ділянок), обстеження приватних садиб внаслідок стихійного лиха після проходження містом Південного циклону та інших питань.

З метою ліквідації наслідків підтоплень житлових будинків у Новозаводському районі м. Чернігова, на виконання рішення міської комісії з питань техногенно-екологічної безпеки та надзвичайних ситуацій від 30 червня 2018 року, складено 143 акта обстеження приватних садиб.

Упродовж 2018 року, за зверненнями громадян, розчищено від снігу 129 вулиць приватного сектору, прогрейдовано 8 вулиць, які не мають твердого покриття. З метою виявлення можливих порушень правил благоустрою, наявності стихійних сміттєзвалищ, перевірки об’єктів після відновлення зовнішнього освітлення здійснено 76 виїздів.

Через обмеженість фінансування не всі питання, з якими звертаються відвідувачі, можливо вирішити одразу, особливо ті, що стосуються капіталь-ного та поточного ремонту житла, благоустрою території району. Такі звернення беруться на контроль і порушені питання включаються в перспективні плани робіт. Жодне звернення не залишилось поза увагою, всі були належним чином розглянуті та опрацьовані.

З метою виявлення негативних тенденцій, вжиття своєчасних заходів по їх усуненню, постійно ведеться інформаційно-аналітична робота. Щоквартально складаються звіти про підсумки роботи зі зверненнями громадян, які розміщуються на офіційному веб-сайті Новозаводської районної у м. Чернігові ради.

У районній у місті раді і надалі продовжуватиметься робота по забезпеченню всебічного розгляду звернень громадян, посиленню персональної відповідальності керівників усіх рівнів за вирішення питань, що порушуються у зверненнях, по проведенню прийомів та прямих телефонних ліній для встановлення діалогу з громадськістю і забезпечення участі громадян в управлінні державними справами, по вдосконаленню системної роботи із зверненнями громадян відповідно до чинного законодавства.

Голова районної у місті ради Т.С. Кузнецова-Молодчая

Камінська 67 67 51