**  
Полтавська область**

**Хорольська міська рада**

**Виконавчий комітет**

**РІШЕННЯ**

**21 січня 2020 року №3**

**Про роботу із зверненнями громадян у виконавчому комітеті міської ради за 2019 рік**

Керуючись Законом України «Про звернення громадян», п. п. 1 п. б) ст. 38 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», Указом 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», проаналізувавши роботу із зверненнями громадян, що надійшли до виконавчого комітету Хорольської міської ради протягом 2019 року,

**виконавчий комітет міської ради вирішив:**

**1.**Інформацію про роботу із зверненнями громадян, які надійшли до виконавчого комітету Хорольської міської ради у 2019 році взяти до відома (додається).

**2.**Заступникам міського голови, начальникам відділів виконавчого комітету міської ради:

1) здійснювати постійний контроль за виконанням основних положень Указу Президента України від 07 лютого 2008 року №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення громадян до органів державної влади та органів місцевого самоврядування»;

2) не допускати порушення термінів розгляду звернень громадян, надавати у встановлені законом терміни відповіді авторам звернень за наслідками їх розгляду;

3) забезпечувати кваліфікований, неупереджений і об’єктивний розгляд звернень громадян з метою вирішення порушених у них питань, задоволення  
законних вимог заявників;

4) забезпечувати першочерговий розгляд звернень пільгових категорій громадян, скарг, колективних і повторних звернень, звернень, які надійшли через органи влади, та тих, що надходять на урядову телефонну «гарячу лінію».

**3.**Загальному відділу у роботі із зверненнями громадян:

1) посилити контроль за своєчасним і якісним розглядом звернень громадян та інформувати керівництво виконавчого комітету про факти несвоєчасного надання відповідей відповідальними виконавцями та прояви формального підходу до розгляду питань, порушених заявниками;

2) надавати методичну допомогу спеціалістам структурних підрозділів виконавчого комітету у роботі із зверненнями громадян;

3) здійснювати постійний моніторинг роботи із зверненнями громадян для проведення аналізу роботи із зверненнями громадян.

**4.**Контроль за виконанням даного рішення покласти на керуючого справами (секретаря) виконавчого комітету Хорольської міської ради Тарабан М.О.

Міський голова С.М. Волошин

Додаток

до рішення виконавчого комітету

Хорольської міської ради

від 21 січня 2020 року №3

**Інформація**

**про роботу із зверненнями громадян у виконавчому комітеті**

**міської ради за 2019 рік**

Протягом 2019 року до виконавчого комітету Хорольської міської ради надійшло 238 звернень, що на 123 звернення менше ніж у минулому році. У тому числі на особистих прийомах зареєстровано 48 звернень, 190 звернень надійшло поштою, із них 20 звернень від установ вищого рівня:14- від Державної установи «Обласний контактний центр», 6 – від райдержадміністрації.

За звітний період надійшло 14 повторних звернень. Не зважаючи на надання роз’яснень про законодавчо закріплені положення, норми і правила, громадяни продовжували надсилати повторні звернення, які переважно стосувалися недобросусідських відносин. Також протягом року надійшло 6 неодноразових звернень, у яких одні і ті ж громадяни порушували різноманітні питання.

Було отримано 46 колективних звернень, що на 10 менше ніж за минулий рік. У них були підняті питання, що турбують значну кількість мешканців міста: ремонт дорожнього покриття, влаштування чи відновлення вуличного освітлення, порушення санітарних норм та інші.

За видами звернень значно переважають заяви та клопотання, але також надійшло 10 скарг (на дії сусідів та роботу КП «Комунсервіс» ) та одна пропозиція стосовно благоустрою міста (на особистому прийомі).

Значна частина звернень надійшла від громадян, що потребують соціального захисту та підтримки, зокрема 95 від пенсіонерів, що складає майже 40% від усіх отриманих звернень. Також значна частина звернень надійшла від осіб з інвалідністю – 33 звернення; від учасників ліквідації та осіб, що потерпіли від аварії на ЧАЕС – 11; від багатодітних сімей – 10; одиноких матерів – 4; учасників бойових дій та учасників війни – 6, дітей війни – 2.

Найбільш актуальними виявилися питання соціального захисту. Протягом року надійшло 89 таких звернень, у яких переважна більшість громадян зверталася з проханням надання матеріальної допомоги на лікування. Всі такі звернення, до яких було надано необхідний пакет документів, були вирішені позитивно. Значна частина звернень стосувалася роботи комунального господарства. На адресу виконавчого комітету надійшло 71 звернення, у яких громадяни порушували питання ліквідації несанкціонованих сміттєзвалищ, ремонту доріг, вуличного освітлення, ремонту водопровідної та каналізаційної мереж. Вирішити такі складні питання протягом тридцяти денного терміну зазвичай неможливо, тому найчастіше на такі звернення надаються роз’яснення щодо можливості вирішення піднятого питання. 14 звернень стосувалися земельних відносин, де порушувалися питання землекористування. Надійшло 11 звернень стосовно покращення житлових умов та 11 звернень пов’язаних з проблемами екології. У зв’язку із необхідністю забезпечення інсуліном хворих на цукровий діабет до виконавчого комітету надійшло 7 звернень. Для вирішення даного питання були виділені кошти. 4 звернення стосувалися сімейної політики, а саме прохання встановлення дитячих ігрових майданчиків та 4 звернення стосовно дотримання законності та охорони правопорядку, де були порушені питання законності будівництва та скарги на неправомірні дії сусідів. 3 звернення стосувалися транспорту, де зокрема було порушене і питання зміни графіку руху міського автобуса «Еталон». Ці звернення були задоволені шляхом збільшення рейсів. 21 звернення стосувалися інших питань.

За підсумками року 79 звернень вирішено позитивно, на 144 надані роз’яснення, 1- відмовлено у задоволенні, 13 – переслані за належністю, 1 звернення, що не підлягало розгляду відповідно до статті 8 Закону України «Про звернення громадян».

На офіційному сайті та на сторінках газети «Наш Хорол» постійно ведеться широка роз’яснювальна робота щодо наявних проблем в місті та реальні перспективи їх вирішення з урахуванням рівня бюджетного фінансування та розміщується інформація про роботу із зверненнями громадян.

Враховуючи те, що розгляд звернень громадян є одним із головних завдань органів місцевого самоврядування, робота із зверненнями, а саме своєчасність надання обґрунтованих відповідей на заяви, скарги та пропозиції постійно знаходяться на контролі у посадових осіб місцевого самоврядування.

Керуючий справами (секретар)

виконавчого комітету М.О.Тарабан