



УКРАЇНА

ЛОЗІВСЬКА МІСЬКА РАДА  
ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ  
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

**РІШЕННЯ**

від 29 січня 2019 року

№ 36

**Про підсумки роботи зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті Лозівської міської ради Харківської області за підсумками роботи у 2018 році**

Відповідно до п.1 делегованих повноважень ст. 38 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», з метою безумовного виконання вимог 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», виконавчий комітет міської ради

**ВИРІШИВ:**

1. Інформацію про роботу зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті Лозівської міської ради Харківської області за підсумками роботи у 2018 році взяти до відома (додається).

2. Заступникам міського голови, секретарю міської ради, керуючому справами виконавчого комітету міської ради забезпечити:

2.1. Належну взаємодію відділів, управлінь виконавчого комітету міської ради для оперативного, всебічного та якісного розгляду звернень громадян, враховувати всі питання, які порушують заявники, надавати вичерпні та вмотивовані відповіді із варіантами вирішення проблем та порядку оскарження прийнятих рішень;

2.2. Постійний контроль за організацією роботи зі зверненнями громадян в управліннях, відділах та інших структурних підрозділах виконавчого комітету міської ради (відповідно до розподілу обов'язків);

2.3. Моніторинг колективних та повторних звернень громадян з подальшим проведенням роз'яснювальної роботи через засоби масової інформації із найбільш проблемних та гострих питань, що турбують громадян;

2.4. У разі встановлення фактів несумлінного ставлення до роботи зі зверненнями громадян, порушення строків їх розгляду, тяганини та бюрократизму, належного виконання доручень за зверненнями, надавати пропозиції міському голові про персональну відповідальність винних посадових осіб виконавчого комітету міської ради.

3. Контроль за виконанням цього рішення залишаю за собою.

Міський голова

С.В.Зеленський

Прасол 2-58-66

О.М.Жидков

Д.Ю.Івченко

## ДОВІДКА

### про підсумки роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до виконавчого комітету Лозівської міської ради за 2018 рік

Згідно з перспективним планом об'єднаних громад (ОТГ) на Лозівщині створена одна громада з центром у місті Лозувій і вона найбільша в Україні. Голови приєднаних громад тепер виконуватимуть обов'язки старост та увійдуть до складу виконкому.

Розгляд звернень громадян здійснюється відповідно до вимог Конституції України, Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування».

Всього на адресу виконавчого комітету Лозівської міської ради протягом звітного періоду надійшло 4060 звернень громадян. В тому числі поштою – 61, на особистому прийомі керівництва міської ради та виконавчого комітету – 2240 звернень, через уповноважену особу - 11, через органи влади – 298, від інших органів, установ, організацій – 8, засобами електронного зв'язку - 113 та засобами телефонного зв'язку -1329.

У порівнянні з аналогічним періодом минулого року загальна кількість звернень зменшилась на 415, що становить 10,23 %.

Протягом 2018 року міським головою та його заступниками було проведено 36 особистих прийомів громадян. Під час особистого прийому прийнято 295 заявників. Продовжується реалізація проекту «10 хвилин з міським головою», який є дієвим механізмом взаємодії жителів міста та старостинських округів з керівництвом міської ради.

За звітний період до Лозівської міської ради надійшло 218 колективних звернень. У порівнянні з минулим роком (235) кількість колективних звернень зменшилась на 17 (на 7,24 %).

Найчастіше до виконавчого комітету міської ради звертаються за категоріями авторів:

- учасники війни –14, (в 2017 році – 19, на 26,32 % менше);
- дітей війни – 57, (в 2017 році – 76, на 25 % менше);
- осіб з інвалідністю внаслідок війни -5, (в 2017 році – 6, на 16,67 % менше);
- учасники бойових дій - 6, (в 2017 році – 9, на 33,34 % менше);
- ветерани праці -54, (в 2017 році – 28, на 48,15 % більше);
- осіб з інвалідністю I, II, III групи, дітей з інвалідністю з дитинства - 161, (в 2017 році – 145, на 9,94 % більше);
- одиноких матерів – 31, (в 2017 році – 22, на 29,03 % більше);
- матерів-героїнь -1, (в 2017 році – 0);
- багатодітних сімей – 46, (в 2017 році – 25, на 45,65 % більше);

- осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи та учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС- 10, (в 2017 році – 9, на 11,11 % більше);
- дітей -2, (в 2017 році – 2);
- учасників АТО – 23, (в 2017 році – 35, на 34,29 % менше);
- членів сім'ї загиблого – 2, (в 2017 році – 3, на 33,33% менше);
- інших категорій – 3636, (в 2017 році – 3250, на 10,62 % більше).

Всього звернень за соціальним станом їх авторів:

- пенсіонерів -1796, (в 2017 році – 1536, на 14,48 % більше);
- робітників -195, (в 2017 році – 181, на 7,18 % більше);
- селян -78, (в 2017 році – 21, на 73,07 % більше);
- працівників бюджетної сфери -17, (в 2017 році – 17);
- підприємців -38, (в 2017 році – 20, на 47,37 % більше);
- безробітних -130, (в 2017 році – 87, на 33,07 % більше);
- учнів, студентів -5, (в 2017 році – 3, на 40,0 % більше);
- інших -1801, (в 2017 році – 1775, на 1,4 % більше).

Всього питань порушених у звернень громадян:

- аграрної політики і земельних відносин -278, (в 2017 році – 132, на 52,52 % більше);
- транспорту і зв'язку -47, (в 2017 році – 50, на 6,0 % менше);
- економічної, цінової, інвестиційної, зовнішньоекономічної, регіональної політики та будівництва, підприємництва - 60, (в 2017 році – 180, на 66,67 % менше);
- фінансової, податкової, митної політики -11, (в 2017 році – 9, на 18,18 % більше);
- соціального захисту населення -945, (в 2017 році – 888, на 6,04 % більше);
- праці і заробітної плати -7, (в 2017 році – 6, на 14,29 % більше);
- охорони здоров'я -106, (в 2017 році – 144, на 26,39 % менше);
- комунального господарства -1375, (в 2017 році – 1672, на 17,76 % менше);
- житлової політики -184, (в 2017 році – 171, на 7,06 % більше);
- екології та природних ресурсів -9, (в 2017 році – 1, на 88,9 % більше);
- забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян, запобігання дискримінації -25, (в 2017 році – 40, на 37,5 % менше);
- сімейної та гендерної політики -180, (в 2017 році – 106, на 41,1 % більше);
- культури та культурної спадщини, туризму- 7, (в 2017 році – 0);
- освіти, науки, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності -13, (в 2017 році – 8, на 38,46 % більше);

- діяльності органів місцевого самоврядування -18, (в 2017 році – 1, на 94,44 % більше);
- інше - 794, (в 2017 році – 237, на 70,15 % більше).

Найчастіше порушувалися питання стосовно незадовільного стану житлового фонду і прибудинкових територій, ненадання або надання неякісних житлово-комунальних послуг, їх тарифної політики та оплати, неналежного стану доріг. А також надання безоплатної медичної допомоги, забезпечення ліками в рамках державної програми «Доступні ліки», започаткування впровадження медичної реформи.

Актуальним у зверненнях постали питання щодо перевезення осіб пільгового контингенту в приміському транспорті та незадовільної якості перевезення пасажирів. Залишаються звернення, пов'язані з функціонуванням мереж зв'язку, серед яких переважали скарги щодо незадовільної роботи стаціонарного телефонного зв'язку через масові пошкодження та викрадення кабелю телекомунікаційних мереж.

Громадяни порушували питання щодо індивідуального землекористування і присадибного господарства, приватизації земельних ділянок, розрахунків за здані в оренду паї.

Також надходили звернення, які стосуються діяльності чи бездіяльності працівників поліції, тяганини при розслідуванні, відмови у порушенні та безпідставного закриття кримінальних справ, порушень громадського порядку, непорозумінь між сусідами.

Деякі питання залишаються на контролі через недостатнє фінансування у 2018 році до наступного бюджетного періоду.

З усіх питань, порушених у зверненнях, громадяни отримали вичерпні відповіді та пояснення. Повторних звернень не було.

Враховуючи низький рівень доходів громадян та велику кількість пільгових категорій населення, міська рада щорічно передбачає у міському бюджеті видатки на соціальні програми та заходи.

Для реалізації повноважень у сфері соціального захисту відповідно до Комплексної програми соціального захисту населення у 2018 році з міського бюджету надана матеріальна допомога 138 громадянам на загальну суму 67100,00 грн., а також:

- учасникам АТО – 13 осіб на суму 12200,00 грн.;
- на поховання надана матеріальна допомога 41 особі на суму 20800,00 грн.;
- проведено томографічне дослідження (безкоштовно) 19 особам;
- надані клопотання до клініки «Ясний зір» для безкоштовного проведення операцій на очах – 12 особам;
- безкоштовно забезпечені дровами 31 особа.

В роботі зі зверненнями громадян, які надійшли до відділу, порушень термінів розгляду та інших вимог чинного законодавства України не допущено. Вирішено позитивно питань - 1566, дано роз'яснення – 2422,

направлено за належністю -16. На контролі перебувають 51 звернення громадян, термін виконання яких не настав.

У цьому році оновлено офіційний сайт міської ради, додано нові розділи, для зручності громадян міста. Сьогодні, не приходячи до міської ради, можна знайти на сайті зразки заяв з переліком необхідних документів для звернень до міської ради з того чи іншого питання.

Посадовими особами виконавчих органів міської ради з метою вирішення питань, порушених в зверненнях громадян, у межах повноважень здійснювалися наступні заходи щодо залучення до розгляду звернень керівників підприємств, установ, організацій відповідно до компетенції, співробітники правоохоронних органів. Спеціалістами відділу з питань діловодства та звернень громадян надається практична допомога підрозділам виконкому щодо підготовки відповідей та розгляду питань у зверненнях громадян.

Продовжується цілеспрямована робота по своєчасному вирішенню питань, порушених у зверненнях громадян, вдосконалення впровадження системи електронного документообігу та підвищення рівня відповідальності посадових осіб за своєчасність та оперативність відпрацювання звернень громадян. Необхідно зазначити, що і у самостійних структурних підрозділах робота зі зверненнями громадян організована і здійснюється на належному рівні.

Із наведеного можна зробити висновок, що звернення громадян до виконавчого комітету міської ради є однією із форм виявлення рівня довіри населення до органів місцевого самоврядування та сподівання на позитивне вирішення життєво важливих для них питань.

**Перший заступник  
міського голови**

**О.М.Жидков**

Прасол О.О.

## УЗАГАЛЬНЕНІ ДАНІ

про звернення громадян, що надійшли до Лозівської міської ради та органів місцевого самоврядування Харківської області у 2018 році

№ п/п	найменування органів виконавчої влади та місцевого самоврядування	у тому числі:										у тому числі:				у тому числі:																						
		Відомство	Інше особистому прийняттю	Через уповноважену особу	Через організації	Через засоби масової інформації	Від інших органів, установ, організацій	Засоби електронного зв'язку	Засоби телефонного зв'язку	Електронна пошта, що не надіслана електронною поштою	Всього звернень, проханих в односторонньому порядку (р.2 - сума р.2.1 - р.2.5)	Лично	Письмово	Лично	Письмово	Лично	Письмово	Лично	Письмово	Лично	Письмово																	
1	Харківська обласна рада	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	1.7	1.8	1.9	2	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	3	3.1	3.2	3.3	4	4.1	4.2	5	5.1	5.2	5.3	6	6.1	6.2	6.3	6.4	6.5					
2	Міські ради міст обласного значення																																					
3	Районні ради																																					
4	Міські ради міст районного підпорядкування																																					
5	Районні й міські ради	59	1592	11	297	0	8	113	1329	0	3409	3409	0	0	0	0	0	3409	0	1400	0	3204	1337	1877	3409	3204	205	0	3409	0	1297	1999	113	0				
6	Сільські ради																																					
7	Сільські ради																																					
8	Суб'єкти територіальних громад	2	648	0	1	0	0	0	0	0	651	638	11	0	2	0	0	651	40	600	0	638	240	380	651	638	13	0	651	1	282	368	0	0				
9	РАЗОМ	61	2240	11	298	0	8	113	1329	0	4060	4047	11	0	2	0	0	4060	40	4020	0	5842	1576	2200	4060	1842	218	0	4060	1	1570	2367	113	0				



№ п/п	У тому числі:										У тому числі:			У тому числі:										
	8.3	8.4	8.5	8.6	8.7	8.8	8.9	8.10	8.11	8.12	9	9.1	9.2	9.3	9.4	9.5	9.6	9.7	II	010	020	030		
1																								
2																								
3																								
4																								
5	0	0	0	0	23	74	3	0	0	1724	3409	1183	0	2170	0	7	0	49	3409	0	167	29		
6																								
7																								
8	78	17	0	0	15	56	2	0	0	77	651	383	5	252	0	9	0	2	651	0	111	18		
9	78	17	0	0	38	130	5	0	0	1803	4060	1566	5	2422	0	16	0	51	4060	0	278	47		

Продовження додатку



