**Про підсумки роботи із зверненнями громадян в**

**Коломийській міській раді за 2018 рік**

На виконання Указу Президента України від 7 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» у Коломийській міській раді проводиться системна робота із забезпечення реалізації громадянам конституційного права на звернення, забезпечення кваліфікованого та своєчасного розгляду звернень громадян, задоволення законних вимог заявників, реального поновлення порушених конституційних прав громадян та запобігання у подальшому таких порушень.

В Коломийській міській раді постійно забезпечуються організаційні заходи щодо виконання вищезазначеного положення, а саме:

- забезпечено функціонування «гарячої» телефонної лінії та телефону довіри міської ради;

- керівництвом міської ради проводиться прийом громадян з особистих питань, а також виїзний прийом громадян згідно затверджених графіків;

- відповідно до плану роботи відділу звернень передбачено здійснення перевірок у структурних підрозділах міської ради;

- відділом звернень міської ради забезпечено належний та своєчасний розгляд інформаційних запитів на доступ до публічної інформації тощо.

Протягом 2018 року на засіданнях виконавчого комітету Коломийської міської ради 27.02.2018 року розглядалось питання «Про підсумки роботи із зверненнями громадян у 2017 році та виконання рішення виконкому від 28.02.2017 №27 з цього питання», прийнято відповідне рішення. Крім того, на засіданні виконавчого комітету 07.09.2018 року заслухано питання щодо підсумків роботи із зверненнями громадян у першому півріччі 2018 року, прийнято відповідне рішення.

Відповідно до рішення виконавчого комітету від 27.02.2018 року № 34 та плану роботи відділу звернень на 2018 рік, відділом звернень міської ради протягом 2018 року проведено перевірку в управлінні комунальним господарством, КП «Коломия Паркосервіс», відділі муніципальної інспекції міської ради та КП «Житлоінфоцентр», КП «Коломияводоканал», КП «Коломийська міська ритуальна служба», КП «Полігон Екологія» з наданням практичної та методичної допомоги.

Відповідно до Методики оцінювання рівня організаційної роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади рівень організації роботи із зверненнями громадян за результатами проведення перевірок виконання вимог нормативно-правових актів працівниками комунальних підприємств, управлінь, відділів та аналізу відомостей, отриманих під час перевірок встановлено, що робота в структурних підрозділах міської ради оцінюється як така, що відповідає вимогам, установленим чинним законодавством для реалізації прав на звернення громадян.

Варто зазначити, що завдяки новій системі електронного документообігу «Діловод», впровадженій з січня 2018 року, за допомогою якого усі документи, в тому числі і звернення від громадян та інформаційні запити опрацьовуються в електронному вигляді, вдалося досягнути бажаних результатів в частині дотримання строків, визначених законодавством та дало можливість ще більше удосконалити процес пришвидшення проходження документів, оперативного прийняття рішення керівництвом міської ради, а також належного контролю виконання документів.

З усієї кількості звернень, які надійшли до міської ради протягом 2018року, чотири звернення розглянуто з порушенням терміну розгляду.

За 2018 рік організовано 8 особистих прийомів з міським головою, на яких побувало 118 громадян, опрацьовано 77 звернень. Результати усного прийому громадян міським головою постійно висвітлюються на офіційному веб-сайті міської ради.

На особистому прийомі до секретаря міської ради, заступників міського голови, керуючого справами виконкому зареєстровано 42 звернення.

Під час прийомів найчастіше мешканці міста зверталися з питань ремонту та утримання житлового фонду, щодо вирішення земельних питань, забезпечення житлом, надання одноразової матеріальної допомоги та з питань надання пільг в перевезенні у міському транспорті та інші. Більшості тим, хто звернувся надані обґрунтовані відповіді та роз'яснення з порушених питань.

З метою здійснення додаткових заходів спрямованих на поліпшення інформованості громадян з питань, що їх турбують, на місцевому телебаченні ТРК «НТК» та ТРК «РАІ» неодноразово проводилися прямі ефіри з міським головою, заступниками міського голови, де коломияни мали можливість звернутись, зателефонувавши, з актуальних питань міста. Під час прямого ефіру надавалися роз’яснення, решту телефонних звернень скеровувалося на розгляд у відділи та управління міської ради для належного їх розгляду та вирішення питання відповідно до чинного законодавства.

За 2018 рік до Коломийської міської ради всього надійшло 1933 звернення, що на 166 менше, ніж у 2017 році; в тому числі 119 звернень – на особистому прийомі, поштою – 1274, а також 483 звернення – з вищестоящих органів влади.

Громадяни міста звернулися передусім з заявами та клопотаннями **–** 1880 (97% від загальної кількості звернень), скаргами – 43 (2% від загальної кількості) та 10 – пропозиціями (0,5% від загальної кількості).

По зверненнях, що надійшли до Коломийської міської ради протягом звітного періоду, вжито необхідних заходів, надано вичерпні відповіді і роз’яснення. За результатами розгляду: вирішено позитивно – 410 звернень; роз’яснено по суті - 1163, відмовлено - 37, відповідно до ст.7 Закону України «Про звернення громадян», скеровано за належністю в інші установи – 76 звернень; в стадії розгляду перебуває 246 звернень, яке є на розгляді чи додатковому контролі.

Одними із основних питань з якими звертаються мешканці міста є питання соціального захисту, комунального господарства, землекористування і землевпорядкування та житлової політики.

За 2018 рік у порівнянні з відповідним періодом 2017 року на одному рівні залишилася кількість листів із питань соціального захисту, що становить – 541 звернення проти 545. Актуальними питаннями є надання одноразової матеріальної допомоги, яка надається тяжкохворим громадянам; членам сімей, потерпілим від наслідків пожежі чи стихійного лиха, учасникам АТО, а також надання соціальних послуг та отримання соціальних виплат, субсидій.

У 2018 році в порівнянні з минулим періодом 2017 року майже в 1,6 рази зменшилася кількість листів громадян із питань комунального господарства, що становить 358 звернень проти 581. У зверненнях порушувалися питання оплати за комунальні послуги, експлуатації та ремонту житлового фонду, благоустрою міста та прибудинкових територій, ремонту систем водопостачання та водовідведення, ремонту дорожнього покриття та ін.

За 2018 рік в порівнянні з відповідним періодом минулого року залишилися майже на одному рівні питання, що відносяться до землекористування і землевпорядкування, земельних відносин, які становлять 310 звернень проти 301.

У 2018 році в 2 рази збільшилося надходження питань по житловій політиці та становить 145 проти 75. Основними питаннями залишаються поліпшення умов проживання та взяття на квартирний облік.

У порівнянні з минулим періодом 2017 року за аналогічний період 2018 року в 1,2 рази зменшилася кількість листів із питань транспорту і зв’язку, що становить 58 звернень проти 70. Серед питань, які порушувались у зверненнях, найбільш актуальними були питання роботи автобусних маршрутів, вартість перевезення, пільгового проїзду, відновлення послуг телефонного та радіозв’язку, а також послуги доступу до мережі Інтернет.

Значно збільшилося звернень в порівнянні з минулим роком з питань екології та природних ресурсів, що становить 40 звернень проти 9. Актуальними питаннями були забруднення навколишнього середовища та ліквідація наслідків надзвичайних ситуацій внаслідок повені.

За 2018 року в порівнянні з минулим 2017 роком залишаються майже на одному рівні питання з охорони здоров’я, що становить 33 звернення (за 2017 рік – 40 звернень). Основними питаннями були діяльність медичних закладів та установ, робота аптек, фінансування медицини та вартість медичних послуг.

Втричі збільшилася кількість звернень громадян із питань сім’ї, молоді, фізичної культури і спорту, що становить 63 звернення проти 20.

За 2018 ріку до міської ради звернулося 2912 громадян з урахуванням колективних звернень. В порівнянні з минулим періодом 2017 року майже удвічі зменшилося надходження колективних звернень – 149 проти 264, що становить майже 8 % від загальної кількості звернень.

Якщо в 2017 році надійшло 27 повторних звернень, то в 2018 році їх значно збільшилося і склало 47 звернень, що становить 2,4% від загальної кількості, то Найбільше повторних звернень – з питань соціального захисту населення та землевпорядкування і землекористування.

В міській раді особливу увагу приділено вирішенню проблем, з якими звернулися громадяни пільгових категорій: учасники війни – 11, інвалідів війни – 23, учасників бойових дій – 166, пенсіонерів – 497, інваліди загального захворювання – 245, від членів багатодітних сімей – 27, одиноких матерів – 26, ветерани праці – 11, дітей війни – 19, учасники ліквідації та постраждалі від аварії на ЧАЕС – 11 і інші громадяни, які потребують соціального захисту.

Протягом 2018 року через органи влади до міської ради надійшло 483 звернення, а це майже 25 % від загальної кількості звернень, у тому числі:

- від Адміністрації Президента України – 21 звернення,

- від Кабінету Міністрів України – 12 звернень,

- з Верховної Ради України – 4 звернення,

- з Генеральної прокуратури України – 4 звернення,

- від Департаменту освіти, науки та молодіжної політики  Івано-Франківської обласної державної адміністрації – 1 звернення,

- з Міністерства екології та природних ресурсів України – 5 звернень,

- з Міністерства юстиції України – 1 звернення,

- з Міністерства соціальної політики України – 2 звернення,

- від Івано-Франківської обласної державної адміністрації – 15 звернень,

- з «гарячої» лінії Івано-Франківської облдержадміністрації – 6 звернень,

- від Уповноважений Президента з прав людини – 1 звернення,

- з Департаменту гуманітарної політики Львівської міської ради – 1 звернення.

Громадяни продовжують активно звертатися до «Урядового контактного центру». З початку року міською радою опрацьовано 410 вищезгаданих звернень (за аналогічний період 2017р. – 374 таких звернень). Основними питаннями з якими звертаються громадяни на Урядову «гарячу» телефонну лінію є питання соціального захисту населення (234 звернень ), комунального господарства (61 звернення), охорона здоров’я (27 звернень), транспорт та зв’язок (25 звернень), праця та заробітна плата (11 звернень), культура (7 звернень), діяльність органів місцевого самоврядування – 7, житлова політика – 4 та інші.

Для оперативнішого інформування населення на веб-сайті міської ради ведеться розділ «Звернення громадян», де розміщені графіки особистого прийому громадян керівництвом міської ради та Івано-Франківської обласної державної адміністрації, а також телефон «гарячої лінії» та телефон довіри, зразки заяв, нормативно-правові документи та  аналітичні матеріали щодо роботи із зверненнями громадян та ін.

Також на веб-сайті міської ради в розділі «Звернення громадян» розміщена відповідна форма для подання звернення чи інформаційного запиту в електронній формі. Всього за 2018 рік до міської ради надійшло та розглянуто 37 таких електронних звернень, на які відповідно до законодавства надано відповідні роз’яснення.

На «гарячу» телефонну лінію міської ради протягом звітного періоду звернулося 20 громадян, основними питаннями яких були – благоустрій прибудинкової території, розчищення дороги від снігу, вирівнювання дороги грейдером та прибирання вулиць міста, недотримання водіями міських автобусів графіків руху, неотримання соціальних виплат та субсидій тощо. За результатами розгляду «гарячої» телефонної лінії міської ради всі звернення розглянуті вчасно та надано роз’яснення.

Протягом 2018 року на телефон довіри міської ради дзвінків від громадян міста не надходило.

Протягом 2018 року до міської ради надійшло 436 інформаційних запити, з них: поштою (на руки) – 377 та електронною поштою – 59. В основному зверталися із запитами на інформацію наступні категорії населення:

* представники засобів масової інформації – 13,
* громадяни – 293,
* юридичні особи – 67,
* об’єднання громадян без статусу юридичної особи – 49,

Щодо результатів розгляду запитів на інформацію, то задоволено становить 432 запитів, надіслано належним розпорядникам інформації – 4 запити.

За 2018 рік найбільш запитуваними документами по інформаційних запитах були як і раніше копії рішень міської ради та документи до них.

Для оперативнішого реагування на звернення від громадян щодо невідкладних питань, з початку 2018 року в міській раді запрацювала цілодобова диспетчерська служба міської ради за номером 0 800 50 33 03, яка дає можливість мешканцям міста звернутися в будь-який час з невідкладних питань, послугами якої в 2018 році скористалися 529 мешканців міста. Дана лінія обладнана системою управління лініями та записом телефонних дзвінків, які поступають на «гарячу» лінію.

**ДАНІ**

про звернення громадян, **що безпосередньо** надійшли до

Коломийської міської ради за 2018 рік в порівнянні з 2017 роком

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № з/п | Найменування органів виконавчої влади та місцевого самоврядування | Кількість усіх звернень | Кількість звернень, що надійшли поштою (п.1.1)\* | Кількість звернень на особистому прийомі (п.1.2) | Результати розгляду звернень: |
| вирішено позитивно п. 9.1 | відмовлено у задоволенні п. 9.2 | Дано роз”яснення п. 9.3 | Інше п.9.4 - 9-6 |
| **2017** | **2018** | **2017** | **2018** | **2017** | **2018** | **2017** | **2018** | **2017** | **2018** | **2017** | **2018** | **2017** | **2018** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
| 1. | Коломийська міська рада | 1612 | 1459 | 1453 | 1340 | 159 | 119 | 637 | 390 | 55 | 35 | 815 | 742 | 105 | 292 |
| 3.1 | Воскресинцівська сільська рада | 170 | 170 | 165 | 166 | 5 | 4 | 165 | 159 | 3 | 7 | 2 | 4 | 0 | 0 |
| 3.2. | Іванівецька сільська рада | 162 | 98 | 66 | 34 | 96 | 64 | 66 | 34 | 0 | 0 | 96 | 64 | 0 | 0 |
| 3.3 | Саджавка сільська рада  | 396 | 1068 | 346 | 898 | 50 | 170 | 367 | 1008 | 4 | 25 | 25 | 35 | 0 | 0 |
| 3.4 | Товмачицька сільська рада | 111 | 108 | 99 | 93 | 12 | 15 | 102 | 86 | 4 | 4 | 4 | 15 | 1 | 3 |
| 3.5 | Шепарівцівська сільська рада | 138 | 148 | 90 | 98 | 48 | 50 | 101 | 98 | 1 | 0 | 34 | 50 | 2 | 0 |
| 4. | **РАЗОМ:** | **2589** | **3051** | **2219** | **2629** | **370** | **422** | **1438** | **1775** | **67** | **71** | **976** | **910** | **108** | **295** |

|  |  |
| --- | --- |
| № з/п | Кількість звернень з них: |
| повторних(п.2.2) | колективних(п.5.2) | від учасників та інвалідів війни, учасників бойових дій (п.7.1, 7.3, 7.4, 7.5) | від інвалідів І,ІІ,ІІІ групи(п.7.7, 7.8., 7.9) | від ветеранів праці (п.7.6.) | від дітей війни (п.7.2) | від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь(п.7.11, 7.12,7.13) | від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи (п.7.14, 7.15) |
| **2017** | **2018** | **2017** | **2018** | **2017** | **2018** | **2017** | **2018** | **2017** | **2018** | **2017** | **2018** | **2017** | **2018** | **2017** | **2018** |
| 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 |
| 1. | 23 | 17 | 259 | 147 | 166 | 194 | 143 | 96 | 7 | 7 | 6 | 9 | 30 | 40 | 11 | 11 |
| 3.1 | 0 | 3 | 3 | 4 | 4 | 5 | 3 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 3 | 1 | 1 |
| 3.2. | 0 | 0 | 0 | 0 | 5 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.3 | 8 | 24 | 0 | 2 | 15 | 5 | 12 | 32 | 16 | 14 | 40 | 50 | 50 | 49 | 1 | 1 |
| 3.4 | 2 | 7 | 2 | 1 | 6 | 4 | 2 | 2 | 0 | 0 | 2 | 10 | 6 | 17 | 0 | 0 |
| 3.5 | 0 | 0 | 2 | 1 | 1 | 7 | 2 | 1 | 1 | 0 | 2 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 |
| 4. | **33** | **51** | **266** | **155** | **197** | **217** | **162** | **133** | **24** | **23** | **50** | **69** | **89** | **110** | **13** | **13** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № з/п | Кількість питань, порушених у зверненнях громадян | У тому числі: |
| аграрної політики і земельних відносин | транспорту і зв’язку | фінансової,податкової, митної політики | соціального захисту | праці і заробітної плати | охорони здоров’я | комуна-льного госпо-дарства | житлової політики | екології природних ресурсів | забезпечення дотримання законності та охорони право-порядку |
| 2017 | 2018 | 2017 | 2018 | 2017 | 2018 | 2017 | 2018 | 2017 | 2018 | 2017 | 2018 | 2017 | 2018 | 2017 | 2018 | 2017 | 2018 | 2017 | 2018 | 2017 | 2018 |
| 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 | 40 | 41 | 42 | 53 | 54 | 45 | 46 | 47 | 48 | 49 | 50 | 51 | 52 | 53 | 54 |
| 1. | 1612 | 1459 | 258 | 288 | 65 | 33 | 1 | 7 | 409 | 287 | 19 | 13 | 32 | 4 | 543 | 289 | 75 | 140 | 9 | 29 | 9 | 17 |
| 3.1 | 170 | 170 | 59 | 69 | 0 | 0 | 0 | 0 | 7 | 14 | 13 | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 16 | 29 | 0 | 0 | 4 | 6 |
| 3.2. | 162 | 98 | 34 | 11 | 0 | 0 | 0 | 0 | 96 | 64 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 17 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.3 | 396 | 1068 | 300 | 989 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 | 19 | 5 | 6 | 0 | 0 | 0 | 5 | 12 | 10 | 20 | 25 | 15 | 5 |
| 3.4 | 111 | 108 | 72 | 92 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 9 | 1 | 0 | 2 | 0 | 0 |
| 3.5 | 138 | 148 | 55 | 62 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 13 | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 4. | **2589** | **3051** | **778** | **1511** | **65** | **33** | **1** | **7** | **523** | **385** | **37** | **27** | **32** | **4** | **543** | **294** | **142** | **192** | **29** | **56** | **28** | **28** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № з/п  | У тому числі питання: |   |
| сім”ї, дітей, молоді гендерної рівності фізичної культури спорту | Освіти наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелект-туальної власності | Діяльності об”єднань громадян, релігії та міжконфе-сійних відносин | Діяльність центральних органів виконавчої влади | Діяльності місцевих органів виконавчої влади | Діяльності органів місцевого самовряду-вання | Державного будівни-цтва, адміністра-тивно-територіа-льного устрою | Інші | Штатна чисельність відділу роботиіз зверненнями громадян |
| 2017 | 2018 | 2017 | 2018 | 2017 | 2018 | 2017 | 2018 | 2017 | 2018 | 2017 | 2018 | 2017 | 2018 | 2017 | 2018 | 2017 | 2018 |
| 55 | 56 | 57 | 58 | 59 | 60 | 61 | 62 | 63 | 64 | 65 | 66 | 67 | 68 | 69 | 70 | 71 | 72 |
| 1. | 20 | 60 | 30 | 17 | 12 | 5 | 0 | 0 | 3 | 0 | 4 | 16 | 6 | 0 | 117 | 254 | 2 | 3 |
| 3.1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 71 | 44 | 1 | 1 |
| 3.2. | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 15 | 19 | 1 | 1 |
| 3.3 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 31 | 9 | 0 | 1 |
| 3.4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 29 | 13 | 0 | 1 |
| 3.5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 67 | 77 | 0 | 1 |
| 4. | **25** | **60** | **30** | **17** | **13** | **5** | **0** | **0** | **3** | **0** | **4** | **16** | **6** | **0** | **330** | **416** | **4** | **8** |