**Про підсумки роботи із зверненнями громадян**

**в Коломийській міській раді за 2019 рік**

Важливе місце в системі засобів захисту прав, свобод та законних інтересів громадян посідає реалізація їх права на звернення.

У Коломийській міській раді створено необхідні умови для реалізації конституційного права громадян на звернення, здійснено відповідні заходи для всебічного розгляду питань, які порушуються громадянами перед органом місцевого самоврядування. Адже керівництво міської ради в своїй роботі зі зверненнями керується саме п.13 ч.6 ст.55 Закону України «Про місцеве само-врядування в Україні», Законом України «Про звернення громадян» та Указом 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».

З метою реалізації відкритості та доступності влади для громадян у міській раді впроваджено декілька форм зворотного зв’язку із мешканцями.

Так, на офіційному веб-сайті міської ради для оперативнішого інформування населення 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. В даному розділі розміщена відповідна форма для подання звернення чи інформаційного запиту в електронній формі. Звіти про розгляд звернень громадян оприлюднюються на офіційному веб-сайті щоквартально за посиланням <http://kolrada.gov.ua/feedback/overviews/>.

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

При міській раді продовжує діяти постійно діюча комісія з питань розгляду звернень громадян. Так, за 2019 рік на постійній комісії з питань розгляду звернень громадян, з метою об’єктивного розгляду звернень громадян та належної підготовки відповідей на них, три рази були заслухані питання, які потребували детального розгляду.

У міській раді забезпечено оперативне і всебічне вирішення питань, з якими звертаються громадяни на особистих прийомах. Першочерговий прийом жінок, яким присвоєно почесне звання «Мати-героїня», інвалідів Другої світової війни, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України, учасників бойових дій, та учасників антитерористичних операцій здійснюється міським головою особисто. Особлива увага приділяється розгляду звернень ветеранів війни та праці, інвалідів, непрацездатних осіб та осіб, які постраждали внаслідок аварії на ЧАЕС, багатодітних сімей, одиноких матерів, інших осіб, які потребують соціального захисту та підтримки.

За 2019 рік організовано 7 особистих прийомів з міським головою, на яких побувало 206 громадян, опрацьовано 98 звернень. Результати усного прийому громадян міським головою постійно висвітлюються на офіційному веб-сайті міської ради. Під час прийомів найчастіше мешканці міста зверталися з питань ремонту та утримання житлового фонду, благоустрою прибудинкової території, ремонту доріг, проведення водопостачання та відведення, а також 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.

В зв’язку із створенням Коломийської об’єднаної територіальної громади розроблено графік виїзних прийомів громадян з особистих питань керівництвом міської ради для доступності та відкритості у вирішенні порушених питань жителями приєднаних сіл.

Під час виїзних прийомів керівництва міської ради звернулося чимало громадян, було надано вичерпні відповіді та роз’яснення згідно чинного законодавства, а ті питання, що потребували додаткового вивчення, відповідно до доручення міського голови та його заступників, скеровувалися до відповідних структурних підрозділів для вивчення ситуації та сприяння у вирішенні проблем заявників. Актуальними питаннями, з якими зверталися жителі сіл стосувалися: земельних відносин (10 звернень), транспорту і зв’язку (4 звернення), соціальної політики (3 звернення), охорони здоров’я (2 звернення), благоустрою території (25 звернень), ремонту дорожнього покриття (3 звернення) та ін. Також у приєднаних до територіальної громади селах організовано особисті прийоми громадян в.о. старостами сіл та затверджено відповідні графіки їх прийому.

За 2019 рік до міської ради надійшло 2155 звернень (за відповідний період 2018 - 1933), що на 222 звернення більше в порівнянні з минулим періодом 2018 року. З них: усних – 198 (2018 - 139), письмових – 1898 (2018 - 1757), з яких 163 - колективних (2018 - 149).

Протягом 2019 рік заявниками порушено 2155 питань, а загальна кількість громадян, що звернулася становить 5704 особи.

За звітній період до Коломийської міської ради надійшло 163 колективних звернення, що на 14 звернень більше ніж за аналогічний період 2018 року. У більшості колективних звернень громадяни порушують питання житлово-комунального господарства, а саме ремонту дорожнього покриття, відновлення вуличного освітлення, благоустрою, комфортних та безпечних умов проживання, а також з питань транспорту – забезпечення рейсовими автобусами мешканців міста.

За 2019 рік кількість повторних звернень зменшилась та становила 40, що на 7 звернень менше у порівнянні з аналогічним періодом 2018 року.

В міській раді особливу увагу приділено вирішенню проблем, з якими звернулися громадяни пільгових категорій:

123 учасника бойових дій (за 2018 р. - 166),

19 осіб з інвалідністю внаслідок війни (за 2018 р. - 23),

9 учасників війни (за 2018р. - 11),

17 одиноких матерів (за 2018 р. - 26),

31 багатодітних сімей (за 2018 р.- 27),

273 осіб з інвалідністю (за 2018 р. – 245),

11 ветеранів праці (за 2018 р. – 11),

18 дітей війни (за 2018 р. – 19),

22 учасників ліквідації та осіб, що потерпіли від аварії на ЧАЕС (за 2018 р. – 11) і інші громадяни, які потребують соціального захисту.

Основні питання, з якими звертаються громадяни цих категорій:  виділення житла та поліпшення умов проживання, ремонт будинків, покрівель, надання матеріальної допомоги, відведення земельних ділянок тощо.

Протягом 2019 рік в порівнянні з відповідним періодом 2018 року кількість звернень із питань:

* соціального захисту – зменшилася майже на 21%, що становить – 428 звернень проти 541. 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;
* комунального господарства – збільшилось майже в 1,4 рази, що становить 497 звернень проти 358. У зверненнях порушувалися питання експлуатації та ремонту житлового фонду, благоустрою міста та прибудинкових територій, ремонту систем водопостачання та водовідведення, ремонту дорожнього покриття та відновлення вуличного освітлення та ін.;
* землекористування і землевпорядкування, земельних відносин – збільшилося на 16 звернень в порівнянні з минулим 2018 роком, що становить 329 звернень;
* житлової політики – в 1,4 рази збільшилося та становить 210 проти 145. Основними питаннями були поліпшення умов проживання та взяття на квартирний облік;
* транспорту і зв’язку – збільшилася на 44% або в 1,7 рази, що становить 90 звернень проти 58. 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;
* екології та природних ресурсів – зменшилася, що становить 36 проти 40. Актуальними питаннями були забруднення навколишнього середовища та ліквідація наслідків надзвичайних ситуацій внаслідок повені;
* охорони здоров’я – збільшилась, що становить 48 звернень (за 2018 рік – 33 звернення). Основними питаннями були діяльність медичних закладів та установ, робота аптек, фінансування медицини та вартість медичних послуг;
* освіти та науки – дещо збільшилася, що становить 27 звернення проти 22;
* сім’ї, молоді, фізичної культури і спорту – збільшилась, що становить 77 звернення проти 63;
* фінансової, податкової та митної політики – збільшилася, що становить 18 проти 8. Питання в основному стосувалися зменшення сплати податку за нерухомість та земельного податку;
* праці та заробітної плати – в 2,5 рази зменшилася, що становить 10 проти 25.

Про позитивні напрямки роботи зі зверненнями громадян свідчить те, що 270 звернень, піднятих заявниками, вирішено позитивно, на 1700 – дано роз’яснення, 86 - скеровано за належністю в інші організації та установи згідно з чинним законодавством України.

На всі звернення міської радою в межах терміну розгляду, встановленого ст.20 Закону України «Про звернення громадян», надані письмові відповіді –роз’яснення чи рекомендації з обов’язковим посиланням на норми законодавства, з тим, щоб юридична необізнаність не була використана громадянам на шкоду та роз’яснено порядок звернення у відповідні установи або порядок оскарження дій чи бездіяльності органів управління.

Від органів влади вищого рівня до міської ради за 2019 рік надійшло 531 звернення, а це 24,6 % від загальної кількості усіх звернень.

З них надійшло від:

- Офісу Президента України (Адміністрація Президента України) - 44 звернення,

- Верховної Ради України – 9 звернення,

- Кабінету Міністрів України – 10 звернень,

- Уповноваженого Верховної ради України з прав людини – 3,

- Івано-Франківської обласної державної адміністрації – 18 звернень,

- «гарячої» лінії Івано-Франківської облдержадміністрації – 3 звернення та ін.

Також, від мешканців міста до державної установи «Урядовий контактний центр» за 2019 рік надійшло 437 звернень. Найбільш важливими проблемами, які турбують мешканців міста, як і раніше залишаються питання: соціального захисту (278 звернень), комунального господарства (57 звернень), а також охорони здоров’я (39 звернення), транспорту і зв’язку (27 звернень), земельних відносин (25 звернень) та освіти (9 звернень) та ін.

В цьому році  продовжено  використання  різноманітних  форм роботи з населенням, а саме – проведення щоденної (крім, святкових та вихідних днів в робочий час з 8.00 до 12 год. та з 13.00 до 17.15 год.) гарячої телефонної лінії. За 2019 рік на «гарячу» лінію міської ради прийнято 23 звернення.

Також, щоденно  з 8.00 до 12.00 та з 13.00 до 17.15 (крім, святкових та вихідних днів) в міській раді працює телефон довіри, громадяни мають змогу зателефонувати з інформацією  про факти  корупції  та інші зловживання з боку  працівників органів влади та пропозиціями  щодо підвищення ефективності  роботи органів влади. За звітний період звернення не надходили.

Інформацію про функціонування гарячої лінії та телефону довіри розміщено на сайті міської ради в розділі «Звернення».

Відповідно до розпорядження міського голови від 23.10.2018 року № 300-р «Про проведення перевірок структурних підрозділів міської ради щодо стану виконавської дисципліни» та плану роботи відділу звернень на 2019 рік, відділом звернень міської ради протягом 2019 року проведено перевірку у відділі бухгалтерського обліку та звітності, відділі економічного аналізу та стратегічного планування, організаційному відділі, юридичному відділі, відділі кадрів, відділі інформаційних технологій, відділі інформаційної політики, відділі ведення Державного реєстру виборців, відділі з питань цивільного захисту, архівному відділі, відділі земельних відносин, відділі архітектури та містобудування, відділі перспективного розвитку та капітального будівництва, відділі з питань державного архітектурно-будівельного контролю, відділі з питань контролю за додержанням законодавства про працю та зайнятість населення, відділі економіки, інвестиційної політики та енергозбереження, управлінні надання адміністративних послуг, службі у справах дітей, центрі допомоги учасникам антитерористичної операції, відділі муніципальної інспекції, фінансовому управлінні, департаменті соціальної політики, управлінні освіти, відділі культури, відділі молоді та спорту 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 структурних підрозділів та управлінь, та аналізу відомостей, отриманих під час перевірок встановлено, що робота в них структурних підрозділах міської ради та управліннях оцінюється як така, що відповідає вимогам, установленим чинним законодавством для реалізації прав на звернення громадян. За результатами перевірки складено відповідну довідку.

Для налагодження постійного зв'язку між міською радою та громадянами, спільного з громадськістю розв'язання питань місцевого значення та розвитку громадянського суспільства від квітня 2016 року Коломийська міська рада представлена на електронному майданчику "Єдина система місцевих петицій", яку створено в рамках програми “Електронне урядування задля підзвітності влади та участі громади” (EGAP), що фінансується Швейцарською Конфедерацією та виконується Фондом Східна Європа, Фондом InnovaBridge у партнерстві з Державним агентством з питань електронного врядування.

Протягом звітного року до міської ради надійшло сім петицій, одна електронна петиція набрала необхідну кількість голосів та було видано розпорядження міського голови про підтримання електронної петиції та прийнято відповідне рішення міської ради.

У міській раді систематично аналізуються та узагальнюються звернення громадян, вживаються заходи щодо усунення наявних недоліків, своєчасного виявлення і попередження причин та умов, що породжують колективні і повторні звернення громадян до органів влади вищого рівня. Проведений аналіз дотримання законодавства щодо звернення громадян у міській раді свідчить про досить велику відповідальність керівництва за ведення роботи з даного питання.

В цілому діяльність міської ради спрямована на об’єктивний, всебічний розгляд звернень громадян, організацію проведення особистих прийомів громадян відповідно до вимог чинного законодавства, дотримання термінів виконання звернень громадян та вирішення порушених в них питань.