

# УЖГОРОДСЬКА МІСЬКА РАДА

## ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

### Р І Ш Е Н Н Я

### ПРОЕКТ

від \_\_\_\_\_ 2018. №

м. Ужгород

#### Про роботу зі зверненнями громадян

Керуючись статтею 38 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», Законом України «Про звернення громадян», заслухавши інформацію про роботу зі зверненнями громадян, виконком міської ради **ВИРІШИВ**:

1. Інформацію про роботу зі зверненнями громадян, що надійшли до виконкому міської ради протягом 2017 року, взяти до відома.

2. Виконавчим органам міської ради:

– посилити відповідальність посадових осіб за виконання вимог Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07 лютого 2008 р. № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування»;

– проводити особисті прийоми громадян відповідно до затверджених графіків;

– звертати особливу увагу на вирішення питань у зверненнях інвалідів, ветеранів війни, праці, багатодітних сімей та інших громадян, що потребують соціального захисту і підтримки;

– забезпечувати кваліфікований, неупереджений, об'єктивний розгляд звернень громадян та оперативне вирішення порушених питань;

– не допускати надання необґрунтованих або неповних відповідей на звернення громадян, порушення строків, визначених чинним законодавством.

3. Відділу роботи із зверненнями громадян (Махобей Т.А.) щопівроку інформувати виконком про роботу зі зверненнями громадян.

4. Контроль за виконанням рішення покласти на керуючого справами виконкому Макару О.М.

Міський голова

Б. Андрійв

## **Інформація**

### **про роботу зі зверненнями громадян, що надійшли до виконкому міської ради протягом 2017 року**

Відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України 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», проаналізовано стан роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до виконкому міської ради протягом 2017 року.

Розпорядженням міського голови «Про особистий прийом громадян» 23.12.2015 р. № 527 (зі змінами), затверджені графіки особистого прийому громадян керівництвом Ужгородської міської ради та виконкому. Інформацію розміщено на офіційному веб - сайті Ужгородської міської ради.

Упродовж 2017 року міським головою, секретарем ради, заступниками міського голови і керуючим справами виконкому проведено 56 особистих прийомів громадян. З метою оперативного розгляду порушених питань у проведенні особистих прийомів громадян постійно беруть участь керівники структурних підрозділів міської ради.

Розпорядженням міського голови 21.04.2017 р. № 139 затверджені графіки виїзних прийомів та роботи прямої телефонної лінії на 2017 рік. Інформацію розміщено на офіційному веб - сайті Ужгородської міської ради.

Протягом 2017 року проведено:

– виїзний прийом громадян міським головою у ТОВ «УжБудСервіс», КП «Водоканал м. Ужгорода», ЗОШ І-ІІ ступенів № 20 - ліцеї «Лідер»;

– прямі телефонні лінії міським головою Андрієвим Б. Є., секретарем ради Сушко А. А., заступником міського голови Фартушком І. І., заступником міського голови Білаком О. П., керуючим справами виконкому Макарою О. М.

На офіційному веб-сайті Ужгородської міської ради висвітлюється інформація про проведення особистих та виїзних прийомів громадян, прямих телефонних ліній керівництвом міської ради та виконкому.

Упродовж 2017 року до виконкому надійшло 4045 звернень громадян, що на 2555 менше відповідного періоду 2016 року (6600). Із загальної кількості звернень отримано 3373 письмових і 532 звернення на особистому прийомі, за 2016 рік–5959 письмових звернень, 587 — на особистому прийомі. Упродовж 2017 року надійшло 327 електронних звернень і 61 телефонне звернення громадян, за 2016 рік — 279 електронних і 34 телефонних звернень.

За видами звернень до виконкому надійшло 3790 заяв, 241 скарга, 9 пропозицій, 3 електронні петиції, 2 місцеві ініціативи. За результатами розгляду вирішено:

- позитивно - 991 звернення;
- дано роз'яснення - 2785;

- відмовлено у задоволенні - 293;
- надіслано за належністю - 67;
- на подальшому контролі - 59.

Значна частина звернень громадян у звітному періоді надійшла до виконкому Ужгородської міської ради від громадян, що потребують соціального захисту та підтримки, зокрема: за соціальним станом: від пенсіонерів – 847; за категоріями авторів: від інвалідів, учасників війни та бойових дій – 405, інвалідів 1, 11 і 111 груп – 234, ветеранів праці – 60, членів багатодітних сімей – 40, одиноких матерів – 23, учасників ліквідації аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи – 15.

Протягом 2017 року до виконкому звернулося 49 інвалідів війни і 4 багатодітні жінки, які мають статус "Мати – героїня".

За 2017 рік зменшилася кількість звернень громадян до вищих органів влади: від 2042 за 2016 рік до 810 за 2017 рік.

Зокрема до Закарпатської обласної державної адміністрації надійшло 45 звернень, за 2016 рік – 128. До народних депутатів України звернулося 11 ужгородців, за 2016 рік – 16.

До Ужгородської місцевої прокуратури надійшло 35 звернень. Протягом 2016 року – 48 звернень.

На урядову гарячу лінію звернулося 707 громадян, протягом 2016 року – 1830. До Закарпатського обласного контактного центру надійшло 168 звернень, за звітний період 2016 року – 198.

Упродовж 2017 року до керівництва Ужгородської міської ради та виконкому з урахуванням колективних заяв звернулося 10888 осіб, протягом 2016 року – 15155. Відповідно до запровадженого Класифікатора звернень громадян надійшло: за ознакою надходження: первинні – 3856, неодноразові – 137; за статтю авторів звернень: чоловіча – 1584, жіноча – 1867, за суб'єктом: індивідуальні – 3474, анонімні – 30, повторні – 38, колективні – 541 звернення.

За звітний період у своїх зверненнях громадяни порушували 4195 питань. Найбільш актуальними були питання соціального захисту, комунального та дорожнього господарства, житлової політики, аграрної політики і земельних відносин.

Протягом 2017 року з питань соціального захисту надійшло 1293 звернення (близько 31 відсотка), що на 1969 звернень менше відповідного періоду 2016 року – 3262. Найчастіше у цій тематичній групі порушуються питання:

- надання матеріальної допомоги – 694 заяви, за 2016 року – 1486;
- оформлення субсидії – 511 звернень, за 2016 рік – 1620;
- призначення і виплата соціальних допомог – 22, за 2016 рік – 71.

З питань комунального та дорожнього господарства надійшло 1184 звернення (близько 28 відсотків), що на 178 звернень менше відповідного періоду 2016 року – 1362. Найчастіше громадяни зверталися з питань ремонту та експлуатації будинків, комунальних мереж – 315 звернень, протягом 2016 року – 323, санітарного стану, благоустрою населених пунктів, прибудинкових територій – 384, за 2016 рік – 374.

З питань житлової політики зареєстровано 607 звернень (близько 14 відсотків), що на 295 звернень менше, ніж за 2016 рік (902). У цій тематичній групі, найчастіше порушувалися питання:

- поліпшення житлових умов – 50, протягом 2016 року – 82;
- приватизації житла – 11, протягом 2016 року – 25;
- індивідуального житлового будівництва – 314, протягом 2016 року – 456;
- плата за житло та комунальні послуги – 77, протягом 2016 року – 49.

З питань аграрної політики та земельних відносин надійшло 328 звернень, або 7,8 відсотка, що на 46 звернень більше відповідного періоду 2016 року (282). У цій тематичній групі громадяни найчастіше порушували питання:

- земельних конфліктів – 103, протягом 2016 року – 124;
- надання земельної ділянки для встановлення гаража – 13, протягом 2016 року – 6.

Упродовж 2017 року до виконкому надійшло 159 звернень з питань транспорту і зв'язку (3,7 відсотка), що на 51 звернення менше звітного періоду 2016 року (210). У цій тематичній групі громадяни порушували питання:

- облаштування пішохідних переходів, зупинок – 23, протягом 2016 року – 37;
- пільгового перевезення пасажирів – 14, протягом 2016 року – 37;
- роботи пасажирського транспорту – 35, протягом 2016 року – 48.

Питання охорони здоров'я протягом 2017 року порушувалися у 53 зверненнях громадян (1,2 відсотка), протягом 2016 року у 47 зверненнях. Найчастіше у цій тематичній групі порушувалися питання:

- забезпечення ліками – 26, протягом 2016 року – 15;
- роботи закладів медицини – 5, протягом 2016 року – 4.

Протягом звітної періоду 2017 року до виконкому надійшло 119 звернень з питань забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку (2,8 відсотка), за 2016 року – 179. Найчастіше у цій тематичній групі порушувалися питання:

- недобросусідських відносин – 11 проти 24 за 2016 рік;
- реєстрації громадян за місцем проживання – 15, протягом 2016 року – 32 звернення.

На засіданнях виконкому у лютому та липні 2017 року розглядалися питання про підсумки роботи зі зверненнями громадян, що надходили до виконкому міської ради протягом 2016 року та за перше півріччя 2017 року.

Питання стану роботи зі зверненнями громадян щомісяця розглядаються на нарадах при міському голові з керівниками структурних підрозділів.

Розпорядженням міського голови від 18.10.2017 № 436 з метою надання безоплатної первинної правової допомоги створена громадська приймальня. За період з жовтня по грудень 2017 року юридичну консультацію надано 5 особам.

Відділом роботи із зверненнями громадян проаналізовано та узагальнено стан роботи зі зверненнями громадян за перший квартал, перше півріччя 2017 року, дев'яти місяців 2017 року. Інформації та статистичні звіти було надіслано Закарпатській обласній раді, Закарпатській обласній державній адміністрації.

Відділом роботи із зверненнями громадян протягом жовтня 2017 року здійснено перевірки стану роботи зі зверненнями громадян у 14 структурних

підрозділах міської ради. Під час проведення перевірок надано консультативно – методичну та практичну допомогу з питань ведення діловодства та роботи зі зверненнями громадян.

З метою запровадження інноваційних механізмів участі громадян у вирішенні місцевих проблем, налагодження результативної співпраці громадян та органів місцевого самоврядування, активізації самоорганізації громадян у виконкомі Ужгородської міської ради з грудня 2014 року запрацював спільний проект "Відкрите Місто". Розпорядженням міського голови 03.12 2014 р. № 436 органом контролю з розгляду повідомлень громадян, що надійшли через систему "Відкрите Місто" визначено відділ роботи із зверненнями громадян. Через зазначену систему на адресу виконкому протягом 2017 року надійшло 231 повідомлення.

Стан роботи зі зверненнями громадян перебуває на постійному контролі у керівництва виконкому міської ради.

**Начальник відділу роботи із  
зверненнями громадян**

**Т. Махобей**

## ДАНІ

про звернення громадян, що надійшли до виконкому Ужгородської міської ради за 2017 рік у порівнянні з 2016 роком

№ з/п	Найменування органів місцевого самоврядування	Кількість усіх звернень		Кількість звернень, що надійшли поштою		Кількість звернень на особистому прийомі		Результати розгляду звернень:							
								вирішено позитивно		Відмовлено у задоволенні		дано роз'яснення		інше	
		2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	Виконком Ужгородської міської ради	6600	4045	5959	3373	641	672	2266	968	520	290	3597	2783	399	154
	<b>Всього +/-</b>		-2555		-2586		+31		-1298		-230		-814		-245

№ з/п	Кількість звернень, з них:															
	повторних		колективних		від учасників та інвалідів війни, учасників бойових дій		від інвалідів I,II,III групи		від ветеранів праці		від дітей війни		від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь		від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
1.	29	38	630	541	591	405	470	234	93	60	204	95	146	67	41	15
		+9		-89		-186		-236		-33		-109		-79		-26

№ з/п	Кількість питань, порушених у зверненнях громадян		у тому числі питання:																			
			аграрної політики і земельних відносин		транспорту і зв'язку		фінансової, податкової, митної політики		соціального захисту		праці і заробітної плати		охорони здоров'я		Комунального господарства		житлової політики		екології та природних ресурсів		забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку	
			2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54
1.	6782	4195	281	328	210	159	0	4	3262	1293	12	8	47	53	1363	1184	902	607	1	3	179	119
		-2587		+47		-51		+4		-1969		-4		+6		-179		-295		+2		-60

№ з/п	у тому числі питання:															
	сім'ї, дітей, молоді, гендерної рівності, фізичної культури і спорту		освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності		діяльності об'єднань громадян, релігії та міжконфесійних відносин		діяльності центральних органів виконавчої влади		діяльності місцевих органів виконавчої влади		діяльності органів місцевого самоврядування		державного будівництва, адміністративно-територіального устрою		інші	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70
1.	21	15	63	40	3	0	0	0	0	0	87	64	0	0	351	318
		-6		-23		-3		0		0		-23		0		-33