



УЖГОРОДСЬКА МІСЬКА РАДА

ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

Р І Ш Е Н Н Я

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 2018 року, взяти до відома.

2. Виконавчим органам міської ради посилити контроль за своєчасним і якісним вирішенням питань, порушених у зверненнях громадян.

3. 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 Ужгородської міської ради протягом 2018 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», рішення виконавчого комітету 21.02.2018 № 64, проаналізовано стан роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до виконкому міської ради протягом 2018 року.

Розпорядженням міського голови «Про особистий прийом громадян» 02.03.2018 № 97, затверджений графік особистого прийому громадян керівництвом Ужгородської міської ради та виконкому. Інформацію розміщено на офіційному веб - сайті Ужгородської міської ради.

Упродовж 2018 року міським головою, секретарем ради, заступниками міського голови і керуючим справами виконкому проведено 85 особистих прийомів громадян. Всього отримано 659 звернень, у тому числі під час проведення виїзних прийомів – 29 звернень, прямих телефонних ліній – 19 та 64 телефонних звернення. На особисті прийоми громадян, виїзні прийоми громадян, «прямі телефонні лінії» та за допомогою телефонного зв'язку до керівництва міської ради та виконкому звернулося 881 особа.

Розпорядженням міського голови 14.02.2018 р. № 61 затверджені графіки виїзних прийомів та роботи прямої телефонної лінії на 2018 рік. Інформацію розміщено на офіційному веб - сайті Ужгородської міської ради.

Протягом 2018 року виїзні прийоми міського голови проведено у приміщенні ОСББ «Дружба», ТОВ «Житло-Сервіс», Ужгородській ЗОШ І-ІІІ ступенів № 7 та ТОВ «Хаус Менеджмент Груп».

Упродовж 2018 року проведено прямі телефонні лінії міським головою Андрієм Б. Є., секретарем ради Габор А. А., заступником міського голови Білаком О. П., заступником міського голови Фартушком І. І., заступником міського голови Гомонаєм В. В. та керуючим справами виконкому Макарою О. М.

Протягом 2018 року до виконкому надійшло:

- 7 електронних петицій, протягом 2017 року – 3;
- 314 електронних звернення, протягом 2017 року – 326.

За 2018 рік до виконкому надійшло 3245 звернень громадян, що на 800 менше відповідного періоду 2017 року (4045).

За видами звернень до виконкому надійшло 2946 заяв, 289 скарг, 10 пропозицій. За результатами розгляду вирішено:

- позитивно - 605 звернень;
- дано роз'яснення - 2255;
- відмовлено у задоволенні - 212;
- надіслано за належністю - 25;
- на розгляді - 148.

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 – 623;

за категоріями авторів: від інвалідів, учасників війни та бойових дій – 193, інвалідів 1, 11 і 111 груп – 216, ветеранів праці – 39, членів багатодітних сімей – 43, одиноких матерів – 31, учасників ліквідації аварії на ЧАЕС – 7.

Протягом 2018 року до виконкому звернулося 44 інваліди війни і 6 багатодітних жінок, які мають статус "Мати – героїня".

За 2018 рік зменшилася кількість звернень громадян до вищих органів влади: від 810 за 2017 рік до 710 за 2018 рік.

Зокрема до Закарпатської обласної державної адміністрації надійшло 45 звернень, за 2017 рік – 45. До народних депутатів України звернулося 7 осіб, за 2017 рік – 11.

До Ужгородської місцевої прокуратури надійшло 10 звернень. Протягом звітнього періоду 2017 року – 35 звернень.

На урядову гарячу лінію звернулося 640 осіб, протягом 2017 року – 707. До Закарпатського обласного контактного центру надійшло 162 звернення, за звітний період 2017 року – 168.

Упродовж 2018 року до керівництва Ужгородської міської ради та виконкому з урахуванням колективних заяв звернулося 8388 осіб, протягом 2017 року – 10888. Відповідно до запровадженого Класифікатора звернень громадян надійшло: за ознакою надходження: первинні – 2980, неодноразові – 233, дублетні – 15, повторні – 17; за статтю авторів звернень: чоловіча – 932, жіноча – 1212, за суб'єктом: індивідуальні – 2837, анонімні – 36, колективні – 372 звернення.

За звітний період у своїх зверненнях громадяни порушували 3245 питань. Пріоритетними для громадян залишаються питання соціального захисту, комунального та дорожнього господарства, житлової політики, аграрної політики і земельних відносин.

Протягом 2018 року з питань соціального захисту надійшло 839 звернень (близько 26 відсотків), що на 454 звернення менше відповідного періоду 2017 року – 1293. Найчастіше у цій тематичній групі порушувалися питання:

- надання матеріальної допомоги – 228 заяв, за 2017 рік – 694 ;
- оформлення субсидії – 507 звернень, за 2017 рік – 511 ;
- призначення і виплата соціальних допомог – 44, за 2017 рік – 22.

З питань комунального та дорожнього господарства надійшло 964 звернення (близько 30 відсотків), що на 220 звернень менше відповідного періоду 2017 року – 1184. Проблеми, які найчастіше порушуються у зверненнях громадян:

- ремонт та експлуатація будинків, комунальних мереж – 180 звернень, протягом 2017 року – 315;
- санітарний стан, благоустрій населених пунктів, прибудинкових територій – 351, за 2017 рік – 384;

– вартість житлово-комунальних послуг, тарифи на комунальні послуги – 48 звернень, протягом 2017 року – 77;

– обрізка дерев – 69 звернень, протягом 2017 року – 92.

З питань житлової політики зареєстровано 228 звернень (7 відсотків), що на 379 звернень менше, ніж за 2017 рік (607). У цій тематичній групі, найчастіше порушувалися питання:

– поліпшення житлових умов – 62, протягом 2017 року – 50;

– питання ОСББ (повідомлення про установчі/загальні збори, незадоволення роботою голів ОСББ) – 29.

З питань аграрної політики та земельних відносин надійшло 479 звернень (14,7 відсотків) , що на 151 звернення більше відповідного періоду 2017 року (328). У цій тематичній групі громадяни найчастіше порушували питання:

– земельних конфліктів – 50, протягом 2017 року – 103;

– надання земельної ділянки для індивідуального будівництва – 226, протягом 2017 року – 314;

– надання дозволу щодо розроблення детального плану території – 33, протягом 2017 року – 20;

– встановлення межі земельної ділянки – 66 звернень.

Упродовж 2018 року до виконкому надійшло 138 звернень з питань транспорту і зв'язку (4,2 відсотка), що на 21 звернення менше звітного періоду 2017 року (159). Найбільш актуальні у зверненнях питання:

– роботи пасажирського транспорту – 50 звернень, протягом 2017 року – 35;

– закриття вулиць для проїзду транспорту, встановлення обмежувачів руху – 23.

протягом 2017 року – 21.

Питання охорони здоров'я протягом 2018 року порушувалися у 48 зверненнях громадян (1,5 відсотка), протягом 2017 року у 53 зверненнях. У цій тематичній групі громадяни найчастіше порушували питання:

– діяльності медичних закладів та установ – 21, протягом 2017 року – 5;

– забезпечення медикаментами – 8, за 2017 рік – 26.

Протягом звітного періоду 2018 року до виконкому надійшло 143 звернення з питань забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку (4,4 відсотка), за 2017 року – 119. Питання, які найчастіше порушуються у зверненнях громадян з правоохоронної тематики:

– проведення мітингів – 28, протягом 2017 року – 28;

– реєстрація за місцем проживання, видача та обмін паспортів – 17, протягом 2017 року – 15;

– недобросусідські відносини – 11, протягом 2017 року – 11.

На засіданні виконкому в лютому та липні 2018 року розглядалися питання роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до виконкому міської ради протягом 2017 року та за перше півріччя 2018 року.

Питання стану роботи зі зверненнями громадян та повідомлень, що надходять через систему «Відкрите Місто», щомісяця розглядаються на нарадах при міському голові з керівниками структурних підрозділів.

Через систему «Відкрите місто» на адресу виконкому протягом 2018 року надійшло 244 повідомлення. На подальшому контролі 44 повідомлення.

Розпорядженням міського голови від 18.10.2017 № 436 з метою надання безоплатної первинної правової допомоги створена громадська приймальня. Протягом 2018 року юридичну консультацію надано 75 особам.

**Начальник відділу роботи із
зверненнями громадян**

Т. Махобей

ДАНІ
 про звернення громадян, що надійшли до виконкому Ужгородської міської ради
 за 2018 рік у порівнянні з 2017 роком

№ з/п	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	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1.	4045	3245	3373	2586	672	659	968	605	290	212	2783	2255	154	173
Всього +/-		- 800		- 787		- 13		- 363		-78		-528		+19

№ 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 I,II,III 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.	38	17	541	372	405	193	234	216	60	39	95	44	67	80	15	13
2.		-21		-169		- 212		- 18		- 21		- 51		+ 13		- 2

№ з/п	Кількість питань, порушених у зверненнях громадян		у тому числі питання:																			
			аграрної політики і земельних відносин		транспортного 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, запобігання дискримінації	
	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	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54
1.	4195	3245	328	479	159	138	4	4	1293	839	8	13	53	48	1184	964	607	228	3	3	119	143
2.		- 950		+151		- 21		=		- 454		+ 5		- 5		+ 220		- 379		=		+ 24

№ 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	
	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
1.	15	32	40	41	0	1	0	0	0	13	64	78	0	1	318	220
2.		+ 17		+ 1		+ 1		0		+ 13		+ 14		+ 1		-98