**Аналітична інформація**

**про стан роботи зі зверненнями громадян**

**в Носівській міській раді за 2018 рік**

Протягом 2018 року до Носівської міської ради надійшло 1455 звернень, з них: заяв(клопотань) – 1441(99%), пропозиція(зауваження) – 8(0,6%), скарг – 6(0,4%). В порівнянні з аналогічним періодом (2017 рік – 1733) надійшло на 278 звернень менше. Значно збільшилось за звітний період надходження колективних звернень – 99(7%), що на 21 звернення більше в порівнянні з 2017 роком(78).

Щодо всіх пропозицій, заяв і скарг громадян вживалися відповідні заходи. Так, за результатами розгляду: вирішено позитивно – 1027(70%), надано роз’яснення – 400(28%), перебувають на розгляді – 10(0,7%), направлено за належністю – 18(1,2%).

Приорітетними залишаються питання, що відносяться до сфери аграрної політики та земельних відносин та складають в 2018 році – 49,0% (706), в порівнняні з аналогічним періодом кількість звернень зменшилось на 113 (у 2017 р. – 819), але в процентному співвідношенні залишається найбільшою частиною порушених питань(звернень), з якими громадяни звертаються до міської ради. Питання стосуються реалізації права власності на землю, виділення земельних ділянок громадянам та учасникам АТО, вирішення земельних спорів, зміна цільового призначення тощо.

Також значна частина звернень, що надійшли до Носівської міської ради від загальної кількості звернень стосується житлово – комунального господарства, благоустрою та житлової політики – 25% (367). В порівнянні з аналогічним періодом відповідних звернень надійшло 364. Порушуються питання щодо проведення ремонту доріг, висипки вулиць, роботи пасажирського транспорту, вуличного освітлення, видалення аварійних дерев, проведення ремонту житлових будинків, а також громадяни, які потребують поліпшення житлових умов з питань постановки на облік, присвоєння та зміни поштових адрес об’єктам нерухомого майна тощо.

До відділу соціального захисту населення Носівської міської ради надійшло 236 звернень(16%). В порівнянні з 2017 роком кількість звернень з питань соціального захисту населення значно зменшилось(236 проти 465), що на 229 менше. В переважній більшості авторами звернень є багатодітні сім’ї, малозабезпечені громадяни, інваліди, учасники війни та бойових дій, одинокі матері. Більшість звернень стосується питань надання матеріальної допомоги особам з інвалідністю та особам, які опинились у складних життєвих обставинах, отримання соціальних пільг, роз’яснення діючого законодавства громадянам.

Сімейна політика та захист прав дітей становить – 60(4%). В 2018 році повноцінно запрацювала служба у справах дітей Носівської міської ради, Внаслідок чого значно збільшились звернення за даними питаннями в порівнянні з минулим роком(60 проти 30).

Порушувались питання стану соціального - правового захисту дітей та підтримки сімей, а саме:позбавлення батьківських прав, про призначення опіки, надання статусу дитині тощо.

В 2018 році звернулось 35 (2,4%) громадян з питань праці та заробітної плати. Громадяни звертаються Носівської міської ради(архівний підрозділ) щодо підтвердження інформації по заробітній платі, страхового стажу, при оформленні на пенсію, реєстрації в службі зайнятості.

Збільшилось звернень з питань екології та природних ресурсів – 13(1%), в 2017 році надійшло 11 звернень. Порушувались питання стосовно розчищення водойм, експлуатації каналізаційних мереж.

А також громадянами порушувались питання: культура та культурна спадщина, туризм – 9(0,6%), фінансова, податкова політика – 6(0,4%), освіти і науки – 3(0,2%), інше – 20(1,4%).

Всього звернень за категоріям авторів(соціальним станом) надійшло: від інвалідів I,II,III груп – 48, дітей війни – 15, інвалідів Великої Вітчизняної війни – 1, учасників бойових дій – 41,  багатодітних сімей – 10, одиноких матерів – 7, пенсіонерів – 223, робітників – 132.

В Носівській міській раді запроваджено можливість надання громадянами звернень за допомогою електронних петицій. Робота з електронними петиціями здійснюється з використанням Єдиної системи місцевих петицій.

За 2018 рік на сайт Носівської міської ради надійшло 13 петицій. Всі петиції допущено до збору підписів. З них:12 петицій – не набрали необхідної кількості голосів на підтримку, тому в подальшому були розглянуті як звернення громадян відповідно до [Закону України «Про звернення громадян»](http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/393/96-%D0%B2%D1%80), 1 петиція – набрала необхідну кількість голосів і розглянута відповідно до чинного законодавства.

Тематика електронних петицій різноманітна, проте переважно громадян турбують питання житлово - комунального господарства, благоустрою міста, соціальних проблем.

З метою оперативного вирішення питань значна частина громадян звертається шляхом подання усних звернень(особистий прийом).

Усього в 2018 році під час особистих прийомів до керівництва міської ради звернулось 547 громадян. До організації та проведення прийомів громадян залучаться начальники структурних підрозділів виконавчого апарату міської ради за напрямками роботи та виконавчі органи. Усі пропозиції і заяви громадян, які надходять розглядаються згідно з чинним законодавством.

В 2018 році проведено 12 сеансів «гарячих» телефонних ліній: з міським головою, секретарем міської ради, заступниками міського голови та керівниками структурних підрозділів (відділ містобудування та архітектури, відділ правового забезпечення та кадрової роботи, відділ житлово – комунального господарства, служба у справах дітей).

Відповідно до графіку виїзних приймалень міської ради проведено зустрічі громадян з керівництвом міської ради в селах: Іржавець, Тертишники, Сулак, Ясна Зірка, Яблунівка, Лісові Хутори, Деброве, Володькова Дівиця , Козари.

Проведено загальні збори(сходи) громадян по всіх населених пунктах ОТГ. За результатами проведених зустрічей та відповідно до звернень громадян структурним підрозділам міської ради надано доручення міського голови щодо забезпечення та виконання порушених питань громадянами перед керівництвом Носівської міської ради.

Звернення, що потребують додаткового опрацювання або виділення додаткових коштів з місцевого бюджету для вирішення порушених у них питань,залишаються на контролі до остаточного їх вирішення.

З метою пошуку оптимальних шляхів задоволення законних вимог громадян здійснюється комісійний розгляд звернень громадян із виїздом на місце керівників та фахівців структурних підрозділів міської ради. Так, у 2018 році проведено 23 виїзди комісій з розгляду звернень громадян, права яких порушуються співвласниками або сусідами. За результатами роботи комісій складено відповідні акти обстеження та про розгляд звернень громадян повідомлено у встановлений законодавством строк.

Старости сіл Носівської міської ради забезпечують та представляють інтереси жителів сіл, сприяють громадянам у підготовці необхідних документів, що подаються за місцем вимоги, здійснюють контролю за станом благоустрою, вирішують інші проблеми, які стосуються життєдіяльності сіл.

Так, на особистому прийомі до старости сіл Володькова Дівиця, Сулак, Коробчине, Кобилещина, Криниця, Ставок, Дослідне(Гаврилко О.В.) в 2018 році звернулось 285 громадян. Громадянами порушувались питання щодо висипки доріг грунтово – щебневою сумішшю, вуличного освітлення, земельних питань, оформлення документів для прийняття спадщини та інші. Надійшло 14 письмових звернень, з них 1 скарга. 7 звернень – вирішено позитивно, скаргу та 3 звернення направлено за належністю, 3 – дано роз’яснення.

Протягом 2018 року до старости сіл Тертишники, Яблунівка, Ясна Зірка(Вовкогон М.М.) на особистому прийомі звернулось 220 громадян, надійшло 23 письмових звернення, Вирішено позитивно – 20, надано роз’яснення – 3. Основні питання, які порушувались громадянами відповідного округу стосувались земельних відносин, забезпечення благоустрою, порядку оформлення документів та видачі довідок громадянам.

До старости сіл Козари, Андріївка, Іржавець(Бруй Т.М.) звернулось 152 громадян на особистому прийомі, надійшло 27 письмових звернень.

Вирішено позитивно – 20, направлено за належністю – 5, надано роз’яснення – 2.

З метою дотримання термінів розгляду звернень громадян, забезпечення зобов’язань стосовно розв’язання порушених у зверненнях питань розпорядженням міського голови від 03.03.2018р. №45 затверджено «Інструкцію з діловодства за зверненнями громадян у Носівській міській раді». Проведено 5 семінарів(18.02.2018, 22.03.2018, 30.04.2018, 30.05.2018, 29.12.2018) з працівниками виконавчого апарату міської ради та виконавчих органів. Працівникам надано методично – консультативну допомогу з питань дотримання вимог зазначеної Інструкції та забезпечення кваліфікованого, повного та своєчасного розгляду звернень громадян.

Відповідно до розпорядження міського голови від 01.08.2018р. №199 «Про поліпшення організації контролю за виконанням документів та стану виконавської дисципліни в Носівській міській раді» проведено аналіз стану виконавської дисципліни структурними підрозділами міської ради щодо розгляду звернень громадян. Загальним відділом виконавчого апарату міської ради здійснюється випереджувальний моніторинг строків підготовки відповідей на звернення.

Питання з організації роботи щодо розгляду звернень громадян, здійснення контролю за станом їх виконання та своєчасної підготовки відповідей виносяться на розгляд апаратних нарад у міського голови та заступників міського голови з підпорядкованими підрозділами(відповідно до розподілу обов’язків). Керівникам структурних підрозділів міської ради вказується на недоліки в роботі, ставляться конкретні завдання по їх усуненню та вдосконаленню роботи в цьому напрямку.

Відповідно до вимог ст.19, 28 Закону України «Про звернення громадян»,Указу Президента від 07.02.2008р №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та місцевого самоврядування» робота зі зверненнями громадян в Носівській міській і в подальшому залишається одним з пріоритетних напрямків діяльності.

Начальник загального відділу Н. РУБЕЛЬ