**Інформація**

**про підсумки роботи зі зверненнями громадян**

**у І півріччі 2018 року**

 У Сумській міській раді вживаються заходи щодо забезпечення реалізації конституційного права громадян на звернення, своєчасного і якісного розгляду їх, усунення причин, що породжують скарги.

Протягом І півріччя 2018 року до Сумської міської ради надійшло 2407звернень громадян, що на 15% більше в порівнянні з аналогічним періодом минулого року.

Із загальної кількості звернень 1912 (79%) становлять письмові звернення (в т.ч. звернення отримані за допомогою засобів електронного зв’язку - 350), 495 (21%) – усні звернення (викладається громадянином на особистому прийомі (321) або за допомогою засобів телефонного зв’язку (174).

Усі звернення громадян, що надійшли до Сумської міської ради у І півріччі 2018 року, вміщують 2449 питань. Позитивно у звітному періоді вирішено 994 питання (39%), без урахування звернень на розгляді зазначений показник становить 51%.

За результатами моніторингу результативності розгляду звернень громадян серед інших міст обласного значення м. Суми виглядає наступним чином.

Показник зведеної кількості звернень громадян в розрахунку на 10 тис. населення в І півріччі 2018 року склав 90 звернень на 10 тис. населення, що є одним з найменших показників серед задіяних у моніторингу міст.

У своїх зверненнях мешканці міста порушують переважно питання комунального та дорожнього господарства, поліпшення житлових умов, соціального захисту, тощо.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Зміст питання** | **I півр.2017** | **І півр. 2018** | **+**, **-** |
| Комунальне та дорожнє господарство | 1078 (51,9%) | 1197 (48,9%) | -3,0 |
| Поліпшення житлових умов | 107 (5,1%) | 261 (10,7%) | +5,6 |
| Соціальний захист | 115 (5,5%) | 194 (7,9%) | +2,4 |
| Аграрна політика і земельні відносини | 150 (7,2%) | 153 (6,2%) | -1,0 |
| Транспорт і зв’язок | 182 (8,8%) | 146 (6,0%) | -2,8 |

Найбільшу частку в структурі питань, з якими звертались громадяни в І півріччі 2018 року, як і впродовж останніх років, займають питання комунального та дорожнього господарства. За звітний період їх надійшло 1197, що становить 48,9% від загальної кількості. Найчастіше громадяни порушували питання проведення ремонту покрівель, доріг, мереж водопостачання, водовідведення та теплопостачання, відновлення роботи ліфтів, інше.

У І півріччі 2018 року спостерігається зменшення питомої ваги звернень громадян з питань комунального та дорожнього господарства в загальній структурі звернень на 3,0%, з питань транспорту та зв’язку (найактуальніші недотримання графіків руху тролейбусів, встановлення електронних табло на зупинках громадського транспорту) – на 2,8%, аграрної політики та земельних відносин (визначення меж земельних ділянок, надання дозволу на розробку проекту землеустрою) – на 1,0%.

 Поряд з тим кількість звернень з питань поліпшення житлових умов зросла на 5,6 %, а соціального захисту населення (надання матеріальної допомоги, призначення субсидії) – на 2,4%.

В Сумській міській раді реалізовано вимоги чинного законодавства та запроваджено можливість надання громадянами звернень за допомогою електронних петицій.

Робота з електронними петиціями в Сумській міській раді здійснюється з використанням Єдиної системи місцевих петицій - портал <http://www.e-dem.in.ua/sumy>. Дана система інтегрована в сайт Сумської міської ради.

У І півріччі 2018 року через ЄСМП до міської ради надійшло 263 таких електронних звернення. По 199 петиціях тривав збір підписів. Необхідну кількість підписів (250) набрала 81 петиція, на які були надані відповіді, що містили як роз’яснення стосовно порушених у петиціях питань, так і конкретні кроки влади щодо їх вирішення. По 7 петиціям були підготовлені проекти рішень, що розглядались виконавчим комітетом СМР. З них підтримані були лише 2. На розгляд Сумської міської ради виносились проекти по 2 петиціям, які були підтримані.

Тематика електронних петицій різноманітна, проте переважають питання комунального та дорожнього господарства, благоустрою міста, громадського транспорту, будівництва, реклами. Разом з тим, є і соціальні проблеми, і питання розбудови інфраструктури міста, петиції загальнодержавного спрямування тощо.

Найбільш резонансними були петиції, що стосувалися громадського транспорту, зокрема, придбання транспортних засобів, заборони добудови торговельного центру «Універмаг «Київ», перевірки торговельно-розважальних центрів на дотримання правил пожежної безпеки, тощо.

Електронні петиції, які в установлений строк не набрали необхідної кількості голосів, розглянуті, як звичайні звернення. Таких у І півріччі 2018 року було 151.

Відповідно до рекомендацій постанови Кабінету Міністрів України
від 24.08.2008 № 858 для ведення обліку звернень громадян застосовується Класифікатор звернень громадян.

За суб’єктом звернення в І півріччі 2018 року надійшло 2173 індивідуальних звернення, 224 колективних та 10 звернень, що не підлягає розгляду, повернуто автору.

Здебільшого колективно мешканці звертаються з питань відновлення роботи ліфтів, благоустрою прибудинкових територій, ремонту покрівель та комунальних мереж.

Кількість підписів громадян під колективними зверненнями становить 3865.

Приділяється особлива увага вирішенню проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, інваліди, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, одинокі матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки:

У І півріччі 2018 року від даної категорії громадян надійшло 406 звернень (16,9% від загальної кількості.)

Структура звернень від найменш захищених категорій населення у І півріччі 2018 року

|  |  |
| --- | --- |
| від учасників та інвалідів війни, учасників бойових дій | 217 |
| від інвалідів І, ІІ, ІІІ гр. | 36 |
| від ветеранів праці | 1 |
| від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь | 2 |
| від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи | 4 |
| пенсіонери | 146 |

Ця категорія громадян найчастіше звертається з питань соціального захисту, надання допомоги в лікуванні, поліпшення житлових умов, тощо. Сумська міська рада, як і завжди, не залишається осторонь від проблем мешканців міста.

Так, у звітному періоді 256 громадянам надано матеріальну допомогу на суму 749,58 тис. грн.

На звернення інваліда І групи розпочато роботи з облаштування пандусу у 4-му під’їзді буд. № 1/1 по вул. Харківській.

З метою поглибленого вивчення та вирішення існуючих проблем мешканців міста ведеться прийом громадян з особистих питань. Графік прийому громадян розміщений на сайті Сумської міської ради та інформаційних стендах.

Слід зазначити, що в непоодиноких випадках прийом громадян протягом робочого часу здійснюється, незалежно від затвердженого графіку, що в значній мірі сприяє попередженню виникнення скарг.

Під час проведення прийомів забезпечений першочерговий прийом пільгових категорій громадян. За пропозиціями керівництва до проведення прийомів залучаються керівники департаментів, управлінь та відділів, а також комунальних підприємств міста.

Працівниками департаменту комунікацій та інформаційної політики здійснюється організаційно-технічна підготовка особистих прийомів міського голови, секретаря Сумської міської ради, заступників міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, заступника міського голови, керуючого справами виконавчого комітету.

У І півріччі 2018 року міським головою та його заступниками проведено 112 прийомів громадян з особистих питань, на яких розглянуто 337 проблемних питань. На даний час позитивно вирішено 168 питань (50%).

 Працівниками відділу звернень громадян здійснюється щоденний консультативний прийом громадян. Мешканцям надаються консультації, як при безпосередньому зверненні до відділу, так і в телефонному режимі.

До кожного громадянина забезпечується уважне та шанобливе ставлення, використовується індивідуальний підхід. Під час прийому звернень від мешканців працівниками відділу не допускається створення черги.

Стан виконавської дисципліни у виконавчому комітеті Сумської міської ради знаходиться на належному рівні. Систематично проводиться аналіз роботи зі зверненнями громадян та вживаються відповідні заходи щодо підвищення результативності вирішення питань, порушених у зверненнях мешканців міста, налагодження ефективної роботи з розгляду звернень громадян.

 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.

 У випадку неможливості позитивного вирішення питання громадянам надаються письмові роз’яснення.

Керівникам структурних підрозділів необхідно посилити роботу з недопущення перебування звернень на контролі тривалий час, звертати увагу на повне вирішення питань, порушених у зверненнях, та надання остаточної відповіді заявнику, не допускати випадків надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей, вживати вичерпних заходів щодо позитивного вирішення питань, порушених у зверненнях.

 Одним із методів підвищення прозорості діяльності органу місцевого самоврядування є налагодження ефективного зворотного зв’язку з мешканцями міста. З цією метою та задля зняття соціальної напруги серед населення постійно проводиться планомірна робота щодо інформування населення з питань актуальних проблем життєдіяльності міста. Інформаційна політика реалізується через впровадження практики брифінгів для представників ЗМІ, виїзних брифінгів, прямих ефірів на радіо та телебаченні, офіційного веб-сайту міської ради.

З метою підвищення персональної відповідальності посадових осіб за результати розгляду звернень громадян у березні 2018 року на засіданні виконавчого комітету було заслухано питання по розгляду звернень громадян за 2017 рік, затверджено Положення про порядок роботи зі зверненнями та організації особистого прийому громадян у Сумській міській раді та її виконавчих органах, ухвалені відповідні рішення, затверджені заходи щодо покращення цієї роботи.

 Крім того, стан роботи зі зверненнями громадян у виконавчих органах міської ради систематично обговорюється на апаратних нарадах при міському голові.

 У Сумській міській раді та її виконавчих органах і надалі буде здійснюватися робота із забезпечення всебічного розгляду звернень громадян, об’єктивної, неупередженої та вчасної перевірки фактів, викладених у зверненнях, а також посилення персональної відповідальності керівників виконавчих органів за вирішення питань, що порушуються у зверненнях мешканців міста, особливо найменш соціально-захищених категорій громадян.