**Веб-сайт міської ради**

**ЗВІТ**

**управління звернень та діловодства Житомирської міської ради
за 2019 рік**

За результатами аналізу звернень громадян впродовж 2019 року до Житомирської міської ради та її виконавчого комітету надійшло 12990 звернень від громадян, в яких порушено – 13803 питання, що менше в порівнянні з 2018 роком - на 2096 звернень. З них: – 402 звернення надійшло поштою, 59 – по прямому телефонному зв’язку, 1390 – електронною поштою, з іншими зверненнями громадяни звернулися особисто. Колективних звернень надійшло 627.

 Відповідно до Закону України «Про доступ до публічної інформації» було отримано та опрацьовано 503 інформаційних запити від громадян, що менше на 62 запити ніж в 2018 році та відповідно до Закону України «Про внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» щодо електронного звернення та електронної петиції» отримано 302 петиції.

 Згідно ст.22 Закону України «Про звернення громадян» та з метою підвищення рівня поінформованості, забезпечення достатності часу та зручності для населення міста розпорядженнями міського голови було затверджено графіки особистого прийому та прямого телефонного зв’язку керівництва міської ради та виконавчих органів.

 Згідно з затвердженими графіками проводився особистий прийом громадян. За звітний період керівництвом проведено 183 прийоми на яких прийнято 612 громадян. За отриманими на прийомі зверненнями керівництвом міської ради надавалися доручення відповідним структурним підрозділам щодо їх розгляду та вирішення по суті, хід виконання яких контролювався відділом звернень громадян управління звернень та діловодства міської ради.

 У 2018 році найбільш актуальними у зверненнях до міської влади були питання:

 42 % (5837) питання соціального захисту населення, а саме: надання матеріальної та гуманітарної допомоги, обслуговування в Територіальному центрі одиноких пенсіонерів та інвалідів, забезпечення інвалідним візком та соціальним автотранспортом, визначення соціального статусу, влаштування в будинки-інтернати, перерахунок пенсії та інші питання соціального захисту населення;

 18 % (2427) становлять питання житлово-комунального і дорожнього господарства, зокрема: робота ліфтів, ремонт покрівель, тепло- та водопостачання будинків, вартість та якість житлово-комунальних послуг, ремонт доріг та прибудинкових територій;

 5 % (655) становлять питання аграрної політики та землекористування, а саме: приватизація земельних ділянок, виділення земельних ділянок під житлове будівництво та для інших потреб, земельні спори, оренда земельних ділянок, зміна цільового призначення земельних ділянок та інші;

 4 % (539) становлять питання сім’ї, молоді, гендерної рівності, фізичної культури та спорту, а саме: введення в єдиний реєстр багатодітних родин, питання оздоровлення дітей, надання статусу «Мати-героїня», призначення опікуном, удочеріння і усиновлення та інші;

 3 % (420) становлять питання житлової політики, а саме: надання житла громадянам, приватизація житла та видача дубліката свідоцтва на приватизацію житла, передача відомчого житла в комунальну власність, виділення тимчасового житла та інші;

 3 % (335) становлять питання роботи громадського автотранспорту, а саме: вартість проїзду пільгових категорій, робота водіїв на маршрутах, збільшення кількості маршрутів в певні райони міста та інші;

 2 % (304) становлять питання будівництва державного та загального житлового фонду, а саме: індивідуальне житлове будівництво, незадоволення співвласників щодо будівництва сусіда, надання дозволу на будівництво та переобладнання під об’єкти господарювання, питання прийняття в експлуатацію об’єктів господарювання, зносу та будівництва гаражів та інші;

 1 % (112) становлять питання екологічного стану в місті та інші.

Серед авторів звернень переважають звернення найменш соціально захищених категорій населення:

- 710 від учасників АТО і членів їх сімей;

 - 2111 від інвалідів всіх категорій;

- 769 від учасників бойових дій;

 - 1357 від пенсіонерів;

- 514 від багатодітний сімей;

- 464 від переселенців із зони АТО;

- 59 від одиноких матерів;

- 20 від переселенців з Криму та інших.

 В кімнаті прийому звернень громадян управління звернень та діловодства міської ради впродовж 2019 року спеціалістами відділу звернень громадян особисто проконсультовано 22278 чоловік та в телефонному режимі 5820.

Окрім того, отримано 10976 звернень від юридичних осіб, у т.ч.:

- від органів вищої влади - 1614;

- правоохоронних органів та органів безпеки - 1519;

* запити на публічну інформацію - 223;

Отримано та опрацьовано 747 депутатських запитів та звернення.

Опрацьовано та направлено 38327 документів, у т.ч. внутрішній документообіг виконавчих органів міської ради та комунальних підприємств та установ.

Опрацьовано та направлено на виконання 2791 рішень виконавчого комітету міської ради та розпоряджень міського голови.

На контролі перебуває 171 доручення міського голови та заступників міського голови.

 В Житомирській міській раді для оперативного вирішення питань пов’язаних з роботою транспорту при управлінні транспорту і зв’язку діє телефон «гарячої лінії» за номерами 47-07-09 та 48-12-08 за 2019 рік прийнято 251 дзвінок.

 В управлінні праці та соціального захисту населення діє телефон «гарячої лінії» за номером 47-09-17 для осіб, що потребують соціального захисту та для малозабезпечених громадян з метою забезпечення прохань громадян вказаних вище категорій в оперативному режимі. Таких дзвінків за 2019 рік 1376.

 За телефоном 15-80 та 48-14-81 «Міського інформаційного центру Житомирської міської ради» на який покладено обов’язки приймати телефонні дзвінки цілодобово по всіх напрямках життєдіяльності міста звернулось 4064 громадян.

 За телефоном «гарячої лінії» 42-10-41 управління охорони здоров’я звернулось 446 громадян.

 Графіки особистого прийому громадян та результати роботи зі зверненнями громадян висвітлюються на офіційному веб-сайті Житомирської міської ради.

Управлінням звернень та діловодства міської ради опрацьовано 297 звернень громадян, юридичних осіб (установ, організацій, підприємств тощо) щодо нагородження відзнаками Житомирської міської ради осіб, за заслуги перед територіальною громадою і народом у підвищенні авторитету міста на державному та міжнародному рівнях, у розвитку місцевого самоврядування, галузей виробництва, науки, культури, освіти, охорони здоров'я, спорту, які сприяли розвитку відповідної галузі, а також надзвичайної самопожертви при виконанні службових обов’язків, які пов’язані із захистом України, її кордонів та правопорядку, та які беруть активну участь у громадсько-політичному житті міста Житомира та відповідно підготовлені матеріали на комісію з з питань нагородження громадян та юридичних осіб за заслуги перед містом Житомиром, відзнаками Житомирської міської ради та її виконавчого комітету. Відбулося 19 засідань відповідної комісії. 39 осіб нагороджені відзнаками.