**ЗВІТ**

**роботи зі зверненнями громадян  у виконкомі**

**Житомирської міської ради**

**в  2016 році**

Впродовж  2016 року до  Житомирської міської  ради та виконкому  надійшло та було опрацьовано  **16 739**звернень громадян, в яких порушено **18 143** питання. В порівнянні з  аналогічним періодом  2015 року відбулося збільшення  надходжень звернень громадян на 123 одиниці.

Серед звернень 93,2 %  складають письмові звернення і 6,8 % усні звернення на особистому прийомі.   Індивідуальні звернення  –  11 742, колективні – 868.

Відповідно до Закону України «Про доступ до публічної інформації»  впродовж  2016 року було отримано та опрацьовано 689 інформаційних запитів, відповіді на які були надано вчасно, в термін передбачений чинним законодавством, та відповідно до Закону України  «Про внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» щодо електронного звернення та електронної петиції  376 електронних петицій було отримано та опрацьовано.

У своїх зверненнях до міської влади громадяни порушували питання:

- соціального захисту (найчастіше – надання матеріальної та гуманітарної допомоги, обслуговування в територіальному центрі пенсіонерів та одиноких, отримання соціальних виплат, субсидій, доступності для мало мобільних груп населення) – 29% (5261)  від усіх звернень;

- комунального господарства (це – ремонт та експлуатація житлового фонду, робота ліфтів, ремонт покрівель, влаштування індивідуальної системи опалення та гарячого водопостачання, благоустрій дворових та дитячих майданчиків, ремонт доріг) – 16,2% (2945);

- аграрної політики і земельних відносин (більшість з них стосується проблем приватизації земельних ділянок, виділення земельних ділянок для індивідуального будівництва житлових будинків, оренди земельних ділянок) – 11,1% (2022);

- сім’ї, дітей та молоді (це відчуження майна від імені неповнолітніх, введення в єдиний реєстр багатодітних родин, оздоровлення дітей у таборах, призначення статусу «Мати-героїня», призначення опікуном та зняття повноважень опікуна над неповнолітніми) – 4% (718);

- будівництва державного та загального фонду (насамперед це індивідуальне житлове будівництво, прийняття в експлуатацію житлових будинків, узаконення самовільних будівництв) – 3,3% (599);

- транспорту (це робота міського пасажирського транспорту) – 2,3% (425)

- питання підприємництва – 2,2% (409)   та інші.

Відбулося значне  збільшення надходжень звернень громадян, а саме:   з питань  виділення земельних ділянок під житлове будівництво та для інших потреб, оренди земельної ділянки, з питання будівництва та зносу гаражів, з питань зміни назв вулиць, надання дозволу на виїзну торгівлю, з питання зменшення тарифів на житлово-комунальні послуги, питання  вивозу твердих побутових відходів, виділення матеріальної та гуманітарної допомоги, установки світлофорів та «лежачих поліцейських», експлуатації та ремонту інженерних комунікацій, роботи ліфтів, будівництва та ремонту доріг,  надання житла, екологічного стану навколишнього середовища та інші

Згідно ст.22 Закону України «Про звернення громадян» та з метою  підвищення рівня поінформованості, забезпечення   достатності часу та зручності для  населення міста  розпорядженням міського голови  від 14.12.2016   за № 1065   було затверджено графіки особистого прийому та прямого телефонного зв’язку  керівництва міської ради та виконавчих органів.

Згідно з затвердженими графіками проводиться  особистий прийом громадян. За звітний період керівництвом проведено 205  прийомів  на яких прийнято 1138 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.

Практика зустрічей керівництва міської ради з громадянами допомагає дізнатися про проблемні питання, що хвилюють населення, та сприяє прийняттю оперативних рішень в інтересах мешканців міста.

На засіданнях виконавчого комітету розглянуто звернення громадян, з питань: надання матеріальної допомоги, індивідуального житлового будівництва, відчуження майна від імені неповнолітніх та інші. Крім цього, на сесіях міської ради було розглянуто   звернення  громадян з питань землекористування, житлово-комунального господарства та інші.

Звернення  громадян постраждалих внаслідок Чорнобильської катастрофи, членів багатодітних родин, одиноких матерів та батьків розглядаються на засіданнях галузевих комісій.

Ведеться широка роз’яснювальна робота щодо наявних проблем в життєзабезпеченні міста та реальні перспективи їх вирішення з урахуванням рівня бюджетного фінансування та вишукання інших законних джерел фінансування для цих потреб. Вказана інформація подається  в  газеті «Місто», на Інтернет сайті міської ради та через інші засоби масової інформації міським головою особисто і іншими посадовими особами міської ради. Це зменшило надходження   повторних звернень.

У 2016 році керівництвом  міста  проводилися   прямі  телефонні зв′язки, телеефіри  та  радіоефіри  з  мешканцями м.Житомира.

При управлінні транспорту і зв’язку міської ради для оперативного вирішення питань пов’язаних з роботою транспорту діє телефонна «гаряча лінія» за номером телефону 47-07-09.

За телефоном  48-14-81 інформаційно-консультаційного центру міської ради,  які приймають дзвінки по всіх напрямках життєдіяльності міста звертаються  громадяни по   аварійним  ситуаціям.

При управлінні  праці та соціального захисту населення існує телефон «гарячої лінії»  за номером  47-09-17 та при  управлінні охорони здоров’я на  телефон «гарячої лінії» за номером 42-10-41 є можливість звернутися з питань охорони здоров’я.

В організації роботи зі зверненнями громадян запроваджуються  нові форми, які  є найбільш сприятливими для громадян.

Для більшої зручності інформування, та  обізнаності мешканців міста, в приміщенні   міської ради, на першому поверсі,  розташовано кімнату прийому звернень від фізичних та юридичних осіб, де вони мають можливість ознайомитися на стендах з корисною інформацією, написати та подати письмове звернення до міської влади, написати електронне звернення,  так як в кімнаті прийому звернень розміщено інфомат з виходом в Інтернет та на офіційний веб-сайт міської ради.

Впродовж  2016 року  спеціалістами управління звернень та діловодства  Житомирської міської ради  в  кімнаті прийому звернень проконсультовано та надано методичну допомогу 21 тисячі   громадян, в телефонному режимі проконсультовано більше 3 тис.громадян.

З метою забезпечення  своєчасного  розгляду звернень громадян удосконалюється  система електронного документообігу. В результаті чого здійснюється щоденний контроль за виконанням документів в електронному режимі. Щомісяця проводиться моніторинг роботи зі зверненнями громадян.

З метою попередження необґрунтованих скарг та забезпечення гласності у роботі зі зверненнями, прозорості і відкритості  в діяльності органів місцевого самоврядування, узагальнена інформація про стан роботи зі зверненнями громадян постійно оприлюднюється на офіційному сайті  міської ради, надається аналітична довідка обласній державній адміністрації та керівництву міської ради.

Основною причиною звернень громадян є їх соціальна незахищеність,  проблеми, пов’язані з оплатою за комунальні послуги та їх якістю, питання індивідуального будівництва та забезпечення земельними ділянками під будівництво, отриманням житла, наданням матеріальної та гуманітарної допомоги та інші.

Жодне звернення не залишилось поза увагою, всі були належним чином розглянуті та опрацьовані.

У Житомирській міській раді постійно приділяється особлива увага вжиттю заходів, спрямованих на зменшення надходження скарг громадян, забезпечення всебічного розгляду звернень, розв’язання порушених у них проблем, задоволення законних прав та інтересів громадян, що є одним з пріоритетних напрямків діяльності.