**ІНФОРМАЦІЙНА ДОВІДКА**

**про стан роботи зі зверненнями громадян комунального підприємства «Комсервіс» Дружківської міської ради за 2019 рік**

Відповідно до вимог Конституції України, Закону України „ Про звернення громадян ”, Указу Президента України від 7 лютого 2008 року № 109/2008 підприємством проведена системна робота щодо реалізації громадянами конституційного права на звернення.

 Протягом року до підприємства надійшло 956звернень громадян (за аналогічний період минулого року – 1108), що на 152 зверненя менше показника 2018 року.

 В загальній кількості письмових звернень (656), що надійшли до підприємства, заяв –651(68%), скарг – 5 ( 0,5 %), подяк – 0 ( 0%).

Надходження колективних письмових звернень громадян за звітний період склало 60 звернення, або 6,3% від загальної кількості. 551 звернень вирішено позитивно, по 104 надані роз’яснення, по 1 відмовлено.

Позитивно вирішено 551 звернення або 57,6 %від загальної кількості письмових звернень, надані роз’яснення на 104 звернень (11 %); у вирішенні 0 звернень (1 %) – надана обґрунтована відмова, на контролі знаходиться 25 звернення (2,6%). На розгляд за належністю відповідно до ст.7 Закону України «Про звернення громадян» переслані 0 звернення.

Рівень виконавської дисципліни склав 57,6 %. Порушень термінів розгляду звернень не припущено.

 Серед письмових звернень 623, або 65%, надійшли з органів вищого рівня, що на 255 більше, ніж у аналогічному періоді 2018 року. Аналіз даних звернень свідчить про те, що основна маса звернень надійшла: з виконкому, з урядової «гарячої лінії” (623 звернень). На всі звернення надані вичерпні роз’яснення.

 Структура питань, з якими звертаються громадяни міста порівняно з минулим роком майже не змінилась. Питання порушені у зверненнях громадян розподіляються наступним чином:

* про ремонт покрівлі – 153 од.;
* про міжпанельних швів – 9 од;
* ремонт під’їзду – 54 од;
* ремонт під’їзного козирку 16 од;
* ремонт балконного козирку 3 од;
* відновлення роботи ліфту – 27 од.;
* про незгоду з заборгованістю за спожиті комунальні послуги – 26од.;
* неякісне, незадовільне теплопостачання - 142од.
* інші питання – 193од.

Найчастіше у письмових зверненнях громадян порушувалося питання проведення ремонту покрівлі. Другим за кількістю звернень є питання не якісного теплопостачання (збільшення звернень за даним питанням обумовлено не розумінням мешканців щодо визначення постачальника послуги у м. Дружківка), третє місце: ремонт водопровідно - каналізаційної мережі, ремонту під’їздів, щодо оплати послуги, та відновлення роботи ліфтів.

 Аналіз звернень за категоріями авторів свідчить, що 41 звернень надійшло від пільгової категорії громадян, з них: 1 звернення від учасників ВВВ, 5 звернення від пенсіонера, який має статус «дитина війни», 17 звернення від інвалідів 1-ї, 2-ї, 3-ї груп, 11 від багатодітних родин, 5 від ветеранів праці, \_0\_\_ від дітей-сиріт, 2 від учасників АТО. Позитивно вирішено 39 питань, порушених громадянами пільгової категорії (4,3%).

 Порядок розгляду звернень, як окремих категорій громадян (інвалідів ВВВ; Героїв України, РС, СП; жінок, яким присвоєно почесне звання «Мати-героїня»), так і усіх інших осіб, що мають право на звернення дотримується, як це передбачено Указом Президента.

 України від 07.02.2008 №109/2008 та ст.ст. 14, 15, 16, 19 Закону України «Про звернення громадян». Відповіді на звернення надаються за підписом кіревника підприємства,заступника міського голови. Надаються роз’яснення порядку оскарження прийнятих за результатами розгляду звернень громадян рішень.

Протягом звітного періоду керівництвом управління здійснено 164 особистих прийомів громадян, у тому числі 11 – виїзних. На особистих прийомах розглянуто 300 звернення (або 31 % від загальної кількості). У порівнянні з аналогічним періодом минулого року кількість таких звернень зменшилася на 56 звернення. Згідно з графіком особистий прийом керівництва проводиться три рази на тиждень, а також щомісяця проводиться один виїзний прийом, які протягом 2019 року неухильно забезпечувалися.

З метою надання громадянам роз’яснень в оперативному режимі з важливих питань життєдіяльності забезпечено проведення «гарячих» телефонних ліній. Даним видом зв'язку скористалося 33 громадян міста. На «телефон довіри» до управління протягом року звернулося 12 громадянина, яким було надано відповідні роз’яснення.

З метою удосконалення організації роботи зі зверненнями громадян, в тому числі зі зверненнями, які надходять через вищестоящі органи та Урядову «гарячу лінію», на підприємстві постійно здійснюється особистий контроль з боку керівника підприємства. Проводиться аналітична робота з даного напрямку, систематично розглядаються узагальнення, довідки за результатами перевірок.

 Протягом 2019 року згідно була проведена 1 перевірка додержання законодавства про звернення громадян загальним відділом Виконкому Дружківської міської ради. За результатами перевірки прийняти до уваги зауваження, рекомендації щодо вдосконалення роботи із зверненнями громадян. Виявлені порушення вимог діловодства та організації роботи із зверненнями громадян узагальнені, проводяться удосконалення щодо роботи із зверненнями громадян.

 До відповідальності за невиконання чи неналежне виконання службових обов’язків з розгляду звернень громадян нікого притягнуто не було.

 Діловод КП «Комсервіс» О.М. КИСЕЛЬОВА