**Інформація**

**про підсумки роботи із зверненнями громадян у І півріччі 2021 року**

Надзвичайно важливе місце в системі засобів захисту прав, свобод і законних інтересів громадян, ефективної комунікації влади і громади посідає реалізація права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування, яке закріплено статтею 40 Конституції України.

Відповідно, забезпечення цього конституційного права громадян є одним із важливих пріоритетів у діяльності Хмельницької міської ради, її виконавчих органів, комунальних підприємств та установ.

Протягом І півріччя 2021 року здійснювалися організаційні заходи щодо належного виконання вимог Закону України "Про звернення громадян", Указу Президента України від 07.02.2008 №109/2008 "Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування", постанови КМУ від 14.04.1997 №348 "Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації", інших нормативно-правових актів з питань роботи зі зверненнями громадян.

Загалом, за І півріччя 2021 року до Хмельницької міської ради надійшло **13593 звернення**, що на 13868 звернень або 50,5% менше ніж за аналогічний період 2020 року.

Із загальної кількості звернень громадян питома вага належить **письмовим** зверненням (**13069** звернень або 96,1%).

**Усні** звернення становлять 3,9 % від загальної їх кількості (**524** звернення).

Найчастіше мешканці територіальної громади зверталися із питань соціального захисту населення (9997 звернень), комунального господарства (1032 звернення), аграрної політики та земельних відносин (764 звернення).

Як свідчить аналіз, серед питань соціального характеру лідерство займають:

- надання матеріальної допомоги учасникам бойових дій або членам їх сімей, внутрішньо переміщеним особам із зони ООС або іншій категорії населення, яка її потребує;

- звільнення від сплати за послуги з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій учасникам бойових дій або членам їх сімей;

- здобуття вищої освіти або перекваліфікація учасників БД;

- отримання соціальних виплат, субсидій;

- проведення капітальних ремонтів для пільгової категорії населення;

- забезпечення засобами технічної реабілітації (візки, милиці, протези, ходунки);

- встановлення засобів індивідуального обліку води;

- забезпечення санаторно-курортними путівками;

- реабілітації та соціального захисту осіб з інвалідністю;

- виплати заборгованості із заробітної плати та інші.

Серед питань роботи житлово-комунального господарства основними залишалися:

- ремонту існуючого дорожнього покриття та улаштування нового асфальтобетонного;

- забезпечення гарячим водопостачанням;

- ремонту водопостачання та водовідведення у будинках;

- омолодження дерев;

- благоустрою прибудинкових територій, вивозу сміття;

- ремонту дахів будинків та стиків стін панелей будинків;

- улаштування технічних засобів дорожнього регулювання;

- вилову собак та інші.

Найактуальнішими питаннями у сфері земельних відносин у І півріччі були:

- передача у власність земельних ділянок для індивідуального будівництва житла і гаражів, ведення садівництва, городництва;

- надання містобудівних умов та обмежень на земельну ділянку або будівництво чи реконструкцію приміщень;

- переведення садового (дачного) будинку в житловий;

- самочинне будівництво;

- виготовлення та видача будівельних паспортів і паспортів прив'язки на об'єкт;

- вирішення земельних спорів тощо.

У міській раді приділяється особлива увага вирішенню проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, учасники ООС і бойових дій, особи з інвалідністю, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, одинокі матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки.

Питома вага **позитивно** вирішених звернень становить 79,1% від загальної їх кількості.

Для оперативного реагування на звернення громадян систематично (щотижня) проводилися **прямі телефонні лінії "Міська влада відповідає"** за участю міського голови, секретаря міської ради, заступників міського голови, керуючого справами виконавчого комітету. Протягом звітного періоду проведено 32 прямі телефонні лінії за участю міського голови О.Симчишина (09 лютого, 09 березня, 13 квітня, 18 травня), секретаря міської ради В.Діденка (14 січня, 02 лютого, 25 лютого, 06 квітня, 01 червня), заступників міського голови М.Ваврищука (12 і 26 січня, 18 лютого, 16 і 23 березня, 27 квітня, 11 травня, 15 червня), М.Кривака (05 січня, 16 лютого, 02 березня, 22 червня), В.Новачка (19 січня, 04 і 23 лютого, 20 квітня, 08 червня), Р.Примуша (21 січня, 11 лютого, 30 березня, 25 травня, 29 червня), керуючого справами виконавчого комітету Ю.Сабій (06 травня). За результатами проведення телефонних ліній зареєстровано 322 звернення від мешканців міста. Усі звернення своєчасно розглянуті, заявникам надані конкретні обґрунтовані відповіді.

Також протягом звітного періоду проводилися **виїзні прийоми** у старостинських округах і мікрорайонах міста. Ккерівництвом міста здійснено 8 виїзних прийомів громадян, а саме – секретарем міської ради В.Діденком на базі старостинських округів із центром у селах Олешин та Пирогівці (04 і 25 червня), заступниками міського голови М.Ваврищуком у комітеті самоорганізації населення м/р Ружична та на базі старостинського округу з центром у с.Копистин (10 і 25 червня), М.Криваком на базі старостинського округу з центром у с.Богданівці (02 червня), В.Новачком - на базі старостинського округу з центром у с. Шаровечка та у комітеті самоорганізації населення м/р Гречани (09 і 30 червня), Р. Примушем - у старостинському окрузі з центром у с. Давидківці (18 червня). Під час виїзних прийомів зареєстровано 84 звернення від мешканців територіальної громади м.Хмельницького. Усі звернення своєчасно розглянуті, заявникам надані фахові відповіді щодо вирішення існуючих проблемних питань.

Успішно започатковано ще одну форму діалогу між владою та громадою, а саме **онлайн** **прийом** **громадян** за участю керівництва міста. Цьогоріч проведено 14 таких онлайн прийомів за участю міського голови О. Симчишина (10 березня і 15 квітня), секретаря міської ради В. Діденка (08 квітня і 03 червня), заступників міського голови М.Ваврищука (18 березня, 13 травня, 17 червня), М.Кривака (04 березня, 29, квітня, 24 червня), В.Новачка (25 березня, 22 квітня, 10 червня), Р. Примуша (01 квітня). Загалом, під час онлайн прийомів порушено 1088 звернень від мешканців міста, на 978 з яких дано усні відповіді та роз’яснення, а 110 заявникам, за їх бажанням, надано письмові відповіді на поштові, електронні адреси або через офіційну сторінку Хмельницької міської ради у Фейсбуці.

Упродовж звітного періоду на адресу керівництва міста надійшло **259 запитів на публічну інформацію.** Усі запити своєчасно опрацьовані, запитувачі отримали повні та обґрунтовані відповіді у встановлені чинним законодавством терміни.

Ще однією важливою формою діалогу між владою та громадою є функціонування порталу **"Електронні петиції"**. У І півріччі до Хмельницької міської ради надійшло 39 електронних петицій, 9 з яких відхилені як такі, що не відповідали вимогам Порядку розгляду електронної петиції, адресованої Хмельницькій міській раді, 1 – набрала 500 і більше підписів, решта петицій розглядаються згідно з Законом України «Про звернення громадян». Результати розгляду усіх петицій висвітлюються (оприлюднюються) на порталі "Петиції" офіційного сайту Хмельницької міської ради.

Велику популярність у хмельничан набуло функціонування розділу **"Електронні звернення"**. Це засвідчують і цифри. За звітний період зареєстровано та опрацьовано **1184** електронних звернення. Така форма співпраці передбачає можливість візуалізувати наявну проблему за допомогою фото чи відео та звернутися до влади для її вирішення, не виходячи з дому. Більшість порушених заявниками питань вирішено позитивно.

Міською радою забезпечено систематичне висвітлення стану організації роботи зі зверненнями громадян у місцеві засобах масової інформації, а саме: газета "Проскурів", ТРК "Місто", обласні ЗМІ - "Подільські вісті", філії ПАТ ""НСТУ" "Регіональна дирекція UA-Поділля"", обласне радіо, веб-сайт міської ради, де систематично висвітлюється різноманітна інформація щодо проведеної роботи із зверненнями громадян та роз'яснення найбільш актуальних питань, що хвилюють мешканців обласного центру.

Також відділом роботи із зверненнями громадян міської ради проводиться щомісячний, щоквартальний аналіз розгляду звернень громадян, визначаються конкретні заходи щодо вдосконалення цієї роботи.

Варто відзначити, що усі заходи, вжиті Хмельницькою міською радою у сфері розгляду звернень громадян, забезпечують, незважаючи на карантинні обмеження, відкрите спілкування міської влади з жителями територіальної громади, сприяють подальшому налагодженню ефективної взаємодії із громадськістю.

Робота з розгляду порушених у зверненнях актуальних проблемних питань, підвищення відповідальності керівників виконавчих органів, комунальних підприємств та установ за невідкладне реагування на обґрунтовані заяви, пропозиції та скарги будуть і надалі знаходитися на постійному контролі у Хмельницькій міській раді.

Завідувач відділу роботи

із зверненнями громадян Наталія ЛОПАТОВСЬКА