

**ІНФОРМАЦІЯ**  
**про роботу зі зверненнями громадян**  
**у Лисичанській міській військово- цивільній адміністрації**  
**Сєверодонецького району Луганської області у 2021 році.**

Проаналізувавши стан розгляду звернень громадян, що надійшли до Лисичанської міської громади у 2021 році, можна зробити наступні узагальнення.

Протягом 2021 року до Лисичанської міської громади у складі мм. Лисичанськ, Новодружеськ, Привілля та смт. Білогорівка, Мирна Долина, Малорязанцеве, Вовчоярівка надійшло 4160 звернень громадян із пропозиціями, заявами та скаргами, що на 83 звернення більше, ніж у 2020 році (4077).

Із загальної кількості звернень поштою, у тому числі електронною, надійшло 3900 звернень. 260 звернень отримано на особистому прийомі громадян та під час телефонної «гарячої лінії».

Від вищих органів влади у 2021 році надійшло 137 звернень, що на 262 менше, ніж у 2020 році.

Значно зросла кількість повторних - 144 (9) та колективних звернень – 133 (105).

Основними питаннями, які були порушені у колективних зверненнях, є: водозабезпечення, експлуатація та ремонт житлового фонду, стан доріг, тарифи на житлово-комунальні послуги та їх якість, тощо.

Протягом 2021 року на сайті єдиної системи місцевих петицій були оприлюднені 4 електронні петиції, які були розглянуті як письмові звернення, тому що не набрали необхідної кількості підписів мешканців.

Значна частина звернень отримана від громадян, що потребують соціального захисту та підтримки, зокрема:

- від пенсіонерів – 1368, або 34% від загальної кількості;
- від осіб з інвалідністю I, II і III груп – 413;
- від інвалідів, учасників війни та бойових дій – 28;
- від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, жінок, що мають звання «Мати-героїня» – 136;
- від ветеранів праці – 29;
- від дітей війни – 65;
- від учасників ліквідації аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи – 74.

Високий відсоток звернень громадян від найменш соціально захищених категорій громадян свідчить про те, що соціальна напруга серед населення залишається високою.

Протягом 2021 у зверненнях до органів місцевого самоврядування громадянами було порушено 4243 питання.

**Перше місце** посідають питання у сфері комунального господарства 1621, або 39% від загальної кількості.

Це звернення з наступних питань: **відновлення сталого енерго - та водопостачання, ремонту доріг, покрівель будинків, відновлення роботи ліфтів та ін.**

**Друге – соціального захисту 1240, або 30% – оформлення субсидій, переоформлення пенсій, соціальних виплат, надання матеріальної допомоги тощо.**

**Третє – з питань житлової політики 275, або 6,6%. Дані звернення стосуються поліпшення житлових умов, експлуатації та ремонту житла.**

Таким чином, можна зробити висновок про те, що в першу чергу, звернення мешканців міста стосувалися незадовільної роботи підприємств та установ житлово-комунального господарства та соціального захисту населення.

Актуальними залишались питання охорони здоров'я (316), освіти (61), праці та заробітної плати (52), аграрної політики та земельних відносин (120), забезпечення законності та правопорядку (19), екології та природних ресурсів (21), транспорту та зв'язку (80), сімейної та гендерної політики, захисту дітей (15).

З усієї кількості звернень, що надійшли у 2021р.- 1544 ( 37%) **вирішено позитивно, надані роз'яснення по 2480 (59%) зверненням, відмовлено по 27, відправлено за належністю – 62.**

З розглянутих **позитивно** звернень, крім відновленого водопостачання за адресами проживання заявників, слід відзначити той факт, що близько 470 нужденним мешканцям міста за рахунок коштів міського бюджету була надана **матеріальна допомога на лікування.**

Крім цього до Лисичанської міської ВЦА надійшло 22 звернення з вираженням подяки медичним працівникам та представникам освіти.

Найбільшу кількість роз'яснень надано з питань соціального захисту населення, виплати пенсій, трудових і житлових прав, цивільного, сімейного та земельного законодавства.

На виконання Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07.02.2008р. №109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» протягом звітного року керівництвом міста було проведено 10 особистих прийомів, під час яких було прийнято 65 громадян; 4 засідання комісії з розгляду звернень громадян; 7 Днів контролю та 2 перевірки стану роботи зі зверненнями.

Лисичанська міська ВЦА успішно та плідно співпрацює з державною установою «Луганський обласний контактний центр», який є складовою Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади, а саме: забезпечує прийом і надсилання звернень громадян, які надійшли на урядову "гарячу лінію" задля вирішення нагальних життєвих проблем, що турбують суспільство.

Через ДУ «Луганський обласний контактний центр» у 2021 році на розгляд надійшло **2400** звернень громадян, що на **173** менше, ніж у 2020 (2573) році.

Більшість питань, з якими зверталися громадяни на урядову «гарячу лінію», стосувалися **утримання та експлуатації житлового фонду** (ремонту покрівель, ліфтів), ремонту доріг, вилову безпритульних тварин, формування тарифів на комунальні послуги, відновлення електропостачання та інші.

Також чисельні звернення громадян надходили з **питань соціального захисту населення (670)**. Найчастіше люди висловлювали невдоволення новими правилами оформлення та виплати субсидій на житлово-комунальні послуги.

Заявники також зверталися з питаннями щодо правильності нарахування пенсій, невиконання та затримки виплати соціальної допомоги сім'ям з дітьми, малозабезпеченим сім'ям, особам з інвалідністю.

Слід відзначити, що паралельно із прийманням та опрацюванням звернень, які надходять до урядової «гарячої лінії», Лисичанська міська ВЦА адмініструє міську «гарячу телефонну лінію» та «гарячу лінію» Луганської обласної державної адміністрації.

На сторінці розділу **«Звернення громадян» офіційного сайту Лисичанської міської ВЦА** розміщена інформація що стосується особистого прийому громадян, порядку подання заяв, пропозицій, скарг, електронних звернень, електронних петицій тощо. Щомісячно оприлюднюються статистично - аналітичні довідки з тематики звернень та результатів їх розгляду.

Зі сторінок міської газети «Новий путь» мешканці міста постійно отримують роз'яснення з найбільш актуальних питань, що хвилюють жителів громади, особливо, з питань соціального захисту.

Робота з розгляду звернень громадян залишається пріоритетним напрямком у діяльності Лисичанської міської громади.