**Аналітична довідка**

**«Про стан роботи із зверненнями громадян, які надійшли до Новомиргородської міської ради за 9 місяців 2021 року»**

Новомиргородська міська радапроводить роботу із зверненнями громадян відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07 лютого 2008 року №109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування».

Всі звернення, які надходять на розгляд міської ради, розглядаються відповідними службами, підприємствами та структурними підрозділами міської ради. Викладені в них факти ретельно перевіряються та докладаються зусилля до вирішення порушених у зверненнях питань. Звернення та заяви про надання інформації реєструються в день їх надходження загальним відділом апарату виконавчого комітету Новомиргородської міської ради.

Протягом січня-вересня 2021 року Новомиргородська міська рада проводила відповідну роботу по створенню необхідних умов для реалізації конституційного права громадян на звернення до міської ради шляхом надсилання письмового звернення, або з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв’язку, передачі громадянином чи через уповноважену особу усного звернення, викладеного під час особистого прийому або за допомогою засобів телефонного зв’язку.

Всього до міської ради за 9 місяців 2021 року надійшло 179 звернень, із них: 1 колективне звернення, 3 анонімних звернень. До міської ради протягом січня-вересня 2021 року звернулося 191 громадян.

За видами звернення переважають заяви.

Найбільш актуальні питання, що відображаються у зверненнях громадян, за звітний період це:

на першому місці:

питання соціального захисту – 34, або 19%

на другому місці:

питання комунального господарства –29, або 16,2%

на третьому місці:

питання охорони здоров’я – 22, або 12,2%

на четвертому місці:

питання освіти – 17, або 9,5%

Міською радою постійно вживаються заходи щодо неухильного дотримання Закону України «Про звернення громадян», Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об’єднаннях громадян, на підприємствах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348.

Особлива увага приділяється вирішенню проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, багатодітні сім’ї, одинокі матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки, у тому числі:

від осіб з інвалідністю I, II, III групи - 11 звернень, або 6,1%; від членів багатодітних сімей та одиноких матерів надійшло 29 звернення, або 17,9 %.

Під особистим контролем керівництва міської ради знаходиться розгляд звернень та забезпечено проведення першочергового особистого прийому жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України, членів сімей учасників бойових дій, які загинули під час захисту незалежності, суверенітету та територіальної цілісності держави, військовослужбовців ЗСУ, які захищали або захищають Україну, членів їх сімей, громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи; забезпечено влаштування засобів безперешкодного доступу осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення до адміністративної будівлі міської ради.

З метою упередження повторних звернень працівниками відділу постійно вживаються відповідні заходи реагування, із заявниками проводиться робота та надаються консультації особисто та у телефонному режимі з питань, що належать до компетенції відповідних служб. Посилено контроль за повним, кваліфікованим і об’єктивним розглядом звернень громадян, додержанням встановлених законодавством термінів їх розгляду та своєчасним наданням відповідей авторам звернень, не допускаючи упередженості, халатності, формалізму при розгляді звернень та фактів надання неоднозначних, необґрунтованих або неточних відповідей заявникам; вживаються заходи щодо виявлення проблемних питань жителів громади з метою упередження надходження повторних та неодноразових звернень.

Міська рада забезпечує оперативний розгляд звернень, які надходять через Кіровоградський регіональний контактний центр та своєчасно інформує заявників про результати розгляду з наданням копії відповіді Кіровоградському регіональному контактному центру. Протягом 9 місяців 2021 року до міської ради через Кіровоградський регіональний контактний центр надійшло 55 звернень громадян, або 30,7%.

Міською радою щомісячно надаються інформації щодо реагування на звернення громадян, які надійшли до міської ради протягом звітного періоду.

Щомісячно проводиться моніторинг роботи зі зверненнями громадян, вживаються заходи щодо виявлення проблемних питань жителів громади.

Протягом січня-вересня 2021 року узагальнені відомості про організацію роботи із зверненнями громадян оприлюднювалися на офіційній сторінці веб-сайту Новомиргородської міської ради.