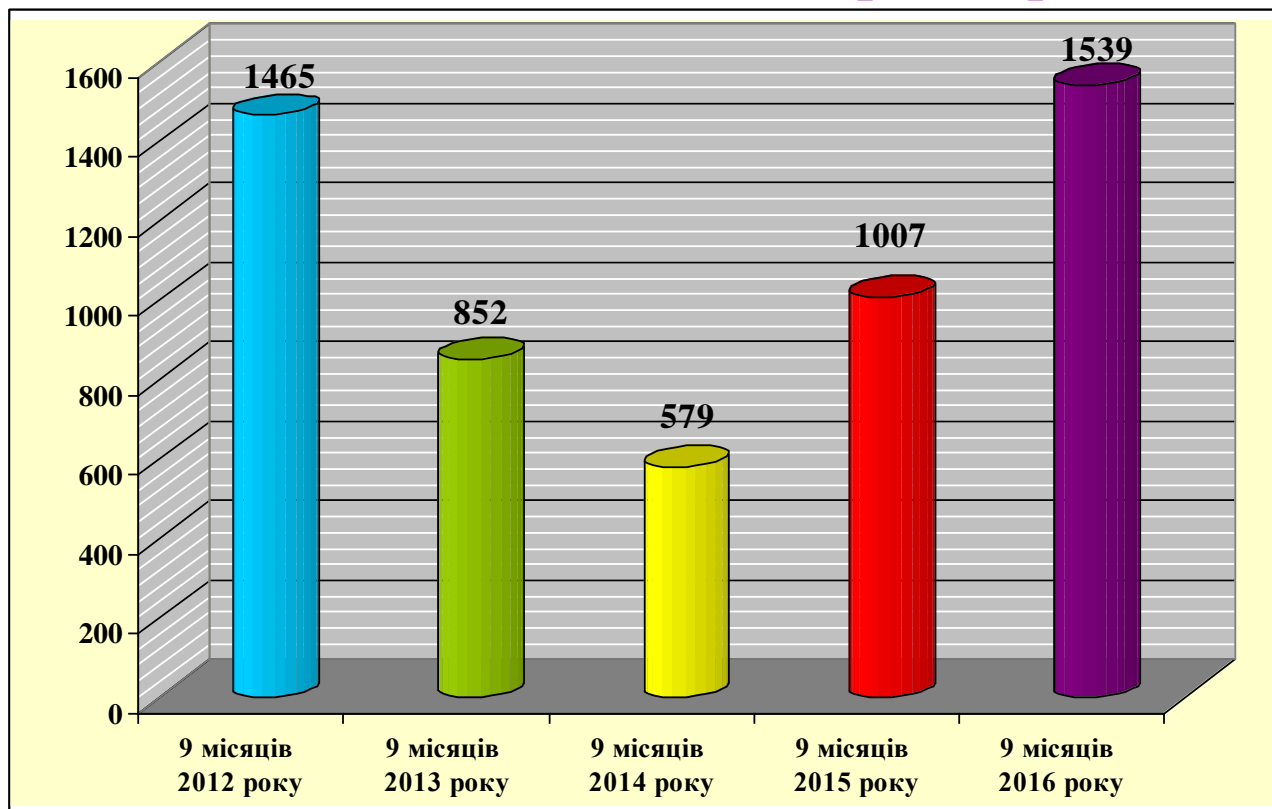


## ІНФОРМАЦІЯ

### про стан роботи зі зверненнями громадян у Чугуївській міській раді та її виконавчому комітеті за 9 місяців 2016 року

Протягом 9 місяців 2016 року до Чугуївської міської ради та її виконавчого комітету надійшло 1539 звернень, що значно більше, ніж за той же період в 2012-2015 роках:

#### *Аналіз надходження кількості звернень громадян*



Найбільша кількість звернень, які надійшли до виконавчого комітету стосуються соціального захисту населення і охорони здоров'я (надання матеріальної допомоги на лікування, на прожиття, придбання ліків, а також надання матеріальної допомоги учасникам АТО та особам - потерпілим від Чорнобильської катастрофи), а також питань комунального і дорожнього господарства (ремонт покрівлі, незгода з нарахуваннями за комунальні послуги, надання житла, ремонт доріг, відновлення вуличного освітлення). Мешканці шукають допомоги через значне збільшення вартості ліків, продуктів харчування, тарифів на комунальні послуги.

Протягом 9 місяців 2016 року надійшло 72 колективних та 14 повторних звернень. Звертались з питань ремонту покрівель та ремонту прибудинкових доріг в будинках, де створюються ОСББ, з питань зрізки дерев та відновлення вуличного освітлення, про встановлення лічильника тепла, про незгоду з встановленням загально будинкового лічильнику газу, про перенесення контейнерів для збору твердих побутових відходів, про усунення шуму від роботи насосу води, про обслуговування ліфтів.

Через органи влади вищого рівня (на Урядову гарячу лінію, до Харківської обласної державної адміністрації) за 9 місяців 2016 року надійшло 94 звернення. У зверненнях більшістю звертались з питань житлово-комунального господарства.

По зверненням, які надійшли до виконавчого комітету в 2016 році, вжито відповідних заходів, надано вичерпні відповіді та роз'яснення:

- 917 звернень (60%) вирішено позитивно,
- 300 звернень (20%) надано роз'яснення щодо можливих шляхів вирішення питань,
- 159 звернень (10,33%) відмовлено з об'єктивних причин,
- 160 звернень (10,4%) перебуває на контролі,
- 2 звернення переслане для розгляду за належністю,
- 1 звернення не підлягало розгляду.

Значна увага у виконавчому комітеті приділяється особистому прийому громадян, який проводиться міським головою та його заступниками, керівниками структурних підрозділів виконавчого комітету. За 9 місяців 2016 року на особистий прийом до міського голови звернулось 88 осіб.



За 9 місяців 2016 року проведено 5 ліній прямого телефонного зв'язку міського голови та заступників міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, 1 виїзний прийом. Під час спілкування обговорювались питання роботи житлово-комунального господарства та

благоустрою міста, питання соціального захисту дітей та людей похилого віку, питання торгівлі, медичного обслуговування та інші загальні питання життєдіяльності міста.

Щоденно надходять звернення до відповідальних чергових цілодобової варти. Так за 9 місяців 2016 року їх надійшло 1122.



Основні питання, які піднімалися у зверненнях в службу, це - аварійні відключення водопостачання через пориви на мережах та відсутність води під час проведення планових робіт, також аварійне відключення від енергопостачання. Шляхом термінової взаємодії з диспетчерськими службами комунальних підприємств та організацій міста позитивно вирішується значна кількість питань, піднятих у зазначених зверненнях.

З метою покращення та вдосконалення роботи зі зверненнями громадян у Чугуївській міській раді та її виконавчому комітеті за ініціативою міського голови у серпні-вересні місяці поточного року впроваджено в дію міні-проект «Онлайн комунальний диспетчер Чугуєва», який переміг у конкурсі міні-проектів розвитку територіальних громад «Разом в майбутнє». На базі офіційного веб-сайту Чугуївської міської ради створений електронний сервіс «Комунальний диспетчер», до якого підключені відповідальний черговий цілодобової варти виконавчого комітету Чугуївської міської ради та диспетчерські служби комунальних підприємств «Чугуїввода», «Чугуївтепло», «Чугуївський комунальний комплекс», Комунальне житлове ремонтно-експлуатаційне підприємство м.Чугуєва.



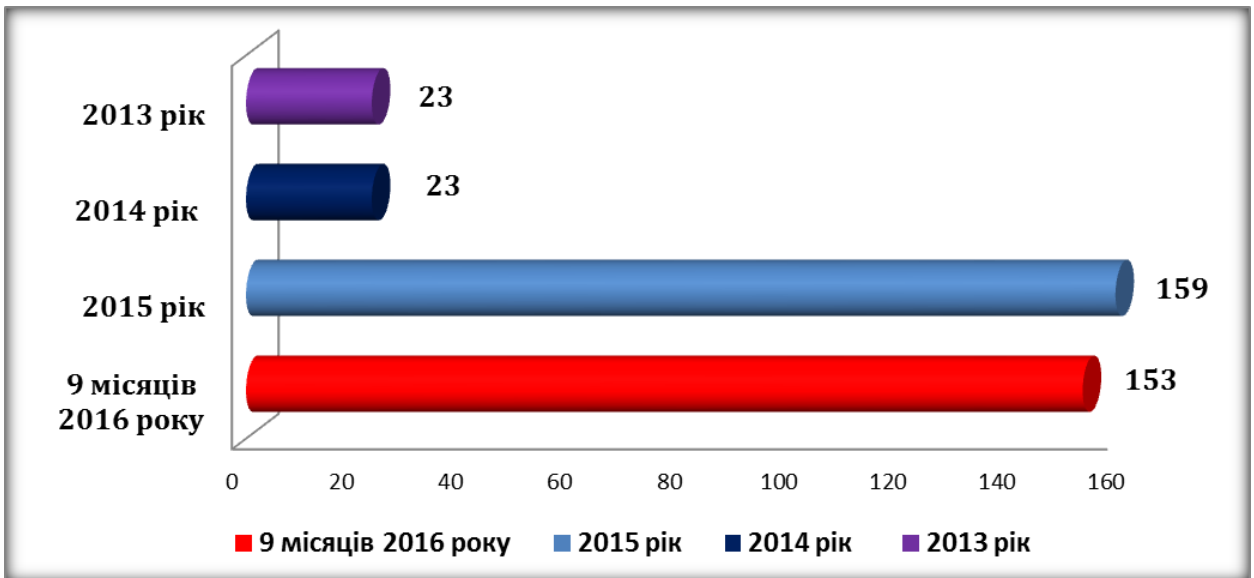
Мешканці міста можуть звернутись по телефону до однієї із підключених диспетчерських служб та надати заявку про проблему або самостійно через інтернет зареєструвати заявку «Комунальному диспетчеру» на виконання ремонтних робіт і надіслати на те підприємство, яке він вважає виконавцем, а також контролювати хід розгляду його заявки.

З початку роботи «Комунального диспетчера» зареєстровано 563 заявки.

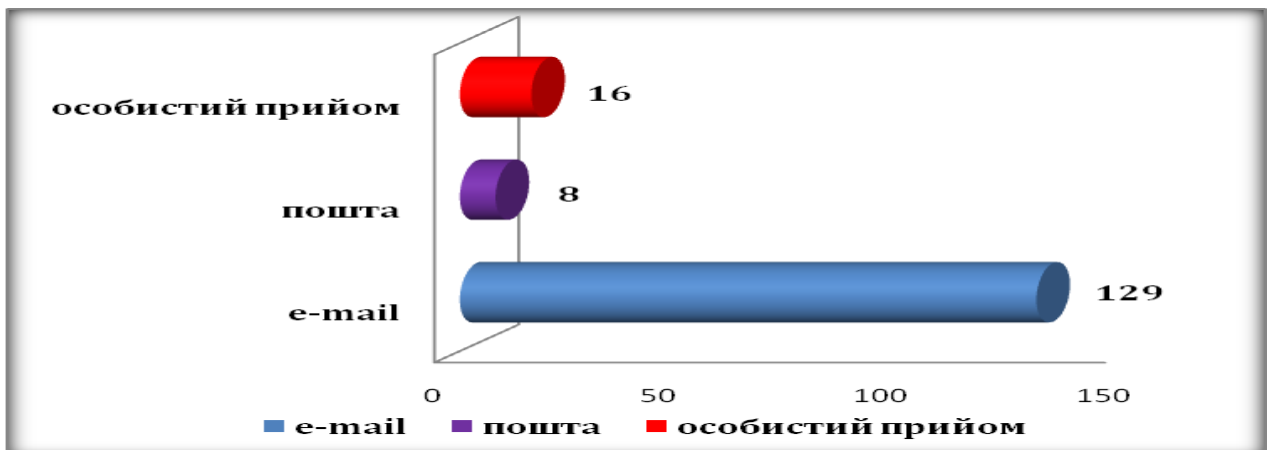
Одним із напрямків роботи відділу роботи зі зверненнями громадян є реєстрація запитів щодо доступу до публічної інформації та контроль за своєчасною підготовкою відповіді запитуваної інформації.

Протягом 9 місяців 2016 року до Чугуївської міської ради та її виконавчого комітету надійшло **153** запити на інформацію. Для зручності надсилання запитів на публічну інформацію створено окрему електронну скриньку, яка останнім часом має достатньо великий попит.

Порівнюючи кількісний показник надходження інформаційних запитів за 2013-2016 роки можна сказати, що він значно виріс: за 2013 рік надійшло **23** запити, за 2014 рік - **23** запити, за 2015 рік - **159** запитів, за 9 місяців 2016 року – **153** запити:



Аналізуючи способи отримання запитів на інформацію слід відзначити, що протягом 9 місяців поточного року найбільшу їх кількість отримано безпосередньо від запитувачів електронною поштою – 129 шт.(84,3%), поштою – 8 шт. (5,3%), надано запити на інформацію особисто – 16 шт. (10,4%):



Усі запити були своєчасно розглянуті. З них: на 134 інформаційні запити надано обґрунтовані відповіді, по 1 запиту – відмовлено у наданні інформації, 18 запитів відповідно до вимог частини третьої статті 22 Закону України «Про доступ до публічної інформації» надіслано розпорядникам інформації за належністю з одночасним повідомленням запитувачам.

**Начальник відділу  
роботи зі зверненнями громадян**

**С.О.ШЛЯХТА**