

У виконавчому комітеті Черкаської міської ради проводилась необхідна робота щодо забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення відповідно до вимог чинного законодавства і приймалися дієві заходи щодо оперативного вирішення порушених у зверненнях питань, посилення відповідальності посадових та службових осіб за організацією цієї роботи.

Протягом 2018 року до Черкаської міської ради та її виконавчих органах надійшло 9442 звернення громадян, що на 690 звернень більше, ніж за відповідний період 2017 року (8752 звернення протягом 2017 року).

Шлях надходження звернень громадян	
Адміністрація Президента України	3
Апарат Верховної Ради України	4
Облдержадміністрація	1787
Обласна рада	2
Письмові звернення (особисто громадянами)	5072
Усні звернення (особистий прийом громадян)	267
Електронною поштою	2089
Інші організації	218
Всього	9442

З вказаного числа звернень:

- задоволено 3501 звернень громадян, що складає 37 % від загальної кількості звернень;
- на всі інші звернення надані повні та обґрунтовані роз'яснення.

Повторні звернення громадян:

Протягом даного періоду до виконавчого комітету надійшли на розгляд 19 неодноразових звернень громадян.

Аналіз роботи з даними зверненнями показує, що порушень з боку міської влади немає.

Колективні звернення:

Протягом 2018 року до виконавчих органів Черкаської міської ради надійшло на розгляд 964 колективних звернень, зокрема з житлово-комунальних питань, а саме:

- вуличне освітлення;
- встановлення індивідуальних теплових лічильників в будинках, встановлення лічильників в кожному під'їзді окремо;
- ремонт дорожнього покриття;
- відновлення автобусного маршруту;
- встановлення світлофорного об'єкту;
- збільшення рухомого складу тролейбусів;
- благоустрій прибудинкової території.

Переважна більшість звернень були розглянуті комісійно, з виїздом на місце. Вжиті всі необхідні заходи щодо вирішення порушених питань.

Основні питання, які порушуються у зверненнях громадян:

№	Галузь	Зміст звернень	Кількість	% від загальної кількості звернень
1.	Житлово-комунальне господарство	– робота приватних автоперевізників; – приведення в належний стан зупинок громадського транспорту; – ремонт покрівлі; – встановлення ІТП в будинках; – знесення аварійних дерев; – відновлення вуличного освітлення; – відключення від центрального опалення; – ремонт тротуарів; – неналежна якість опалення та гарячого водопостачання	3292	35 %
2.	Архітектура, містобудування та інспектування	– надання земельної ділянки учасникам АТО; – реконструкції та ремонт доріг; – питання добросусідства; – перевірка самочинних забудов	632	7 %
3.	Соціальний захист	– надання матеріальної допомоги для лікування;		

		– надання роз'яснення щодо призначення субсидій; – надання посвідчення опікуна;	2382	25 %
4.	Охорона здоров'я	– переведення на лікування до гемодіалізного центру; – скарги на обслуговування у міських поліклініках; – забезпечити безкоштовне лікування; – отримання направлення на лікування; – переведення до іншого лікувального закладу; – надання медичної допомоги.	598	6 %
5.	Освіта	-щодо роботи дошкільних навчальних закладів; -проведення ремонтних робіт в школах та дитячих садочках; -власну у дошкільні заклади	230	2%
6.	Департамент організаційного забезпечення	-надання копії рішення МВК; -надання довідки щодо місця реєстрації; -повернення помилково сплачених коштів	382	4%

Особистий прийом:

На особистих прийомах керівництвом Черкаської міської ради та її виконавчого комітету прийнято 267 громадян.

Он-лайн звернення громадян:

Протягом 2018 року надійшло на розгляд 2089 он-лайн звернень громадян.

Відповідь на електронну адресу заявника надається швидко та своєчасно, протягом 15 днів від дня надходження.

Запити на інформацію:

До виконавчих органів Черкаської міської ради надійшло на розгляд 1205 запитів, що становить майже 13 % від загальної кількості звернень.

Електронні петиції:

На виконання Закону України «Про внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» щодо електронного звернення та електронної

петиції» 02.07.2015 № 577-VIII, статті 3 Регламенту Черкаської міської ради VIII скликання, затвердженого рішенням міської ради від 24.12.2015 № 2-18, з метою забезпечення реальної можливості створення електронної петиції та збору підписів на її підтримку, Черкаською міською радою прийнято рішення від 28.01.2016 №2-143 «Про електронні петиції».

Відповідно до абзацу 15 статті 23-1 Закону України «Про звернення громадян», розгляд електронної петиції здійснюється невідкладно, але не пізніше десяти робочих днів з дня оприлюднення інформації про початок її розгляду. Інформація про початок розгляду електронної петиції, яка в установленний строк набрала необхідну кількість голосів на її підтримку, оприлюднюється на офіційному сайті Черкаської міської ради.

Протягом 2018 року на офіційний сайт Черкаської міської ради надійшло на розгляд 75 електронних петицій.

Громадські приймальні у мікрорайонах:

У громадський приймальнях при комітетах самоорганізації населення вивчаються проблеми громадян.

Комітети самоорганізації населення тісно співпрацюють з депутатами міської ради, дільничними інспекторами, соціальними працівниками та громадськими формуваннями з охорони громадського порядку.

Відділ «Оперативна служба»:

З метою термінового реагування на соціально-побутові проблеми мешканців міста, відділ «Оперативна служба» (телефон – 1505) цілодобово надає всю необхідну інформацію на запитання громадян.

Протягом 2018 року до відділу «Оперативна служба» надійшло 135 тис. 902 дзвінки від громадян, з них зареєстровано для реагування та вирішення 46 тис. 098 звернень.

Вжиті необхідні заходи щодо координації дій аварійно-диспетчерських служб, управлінь та відділів міської ради та її виконавчих органів для попередження виникнення аварійних ситуацій, ліквідації їх наслідків тощо.