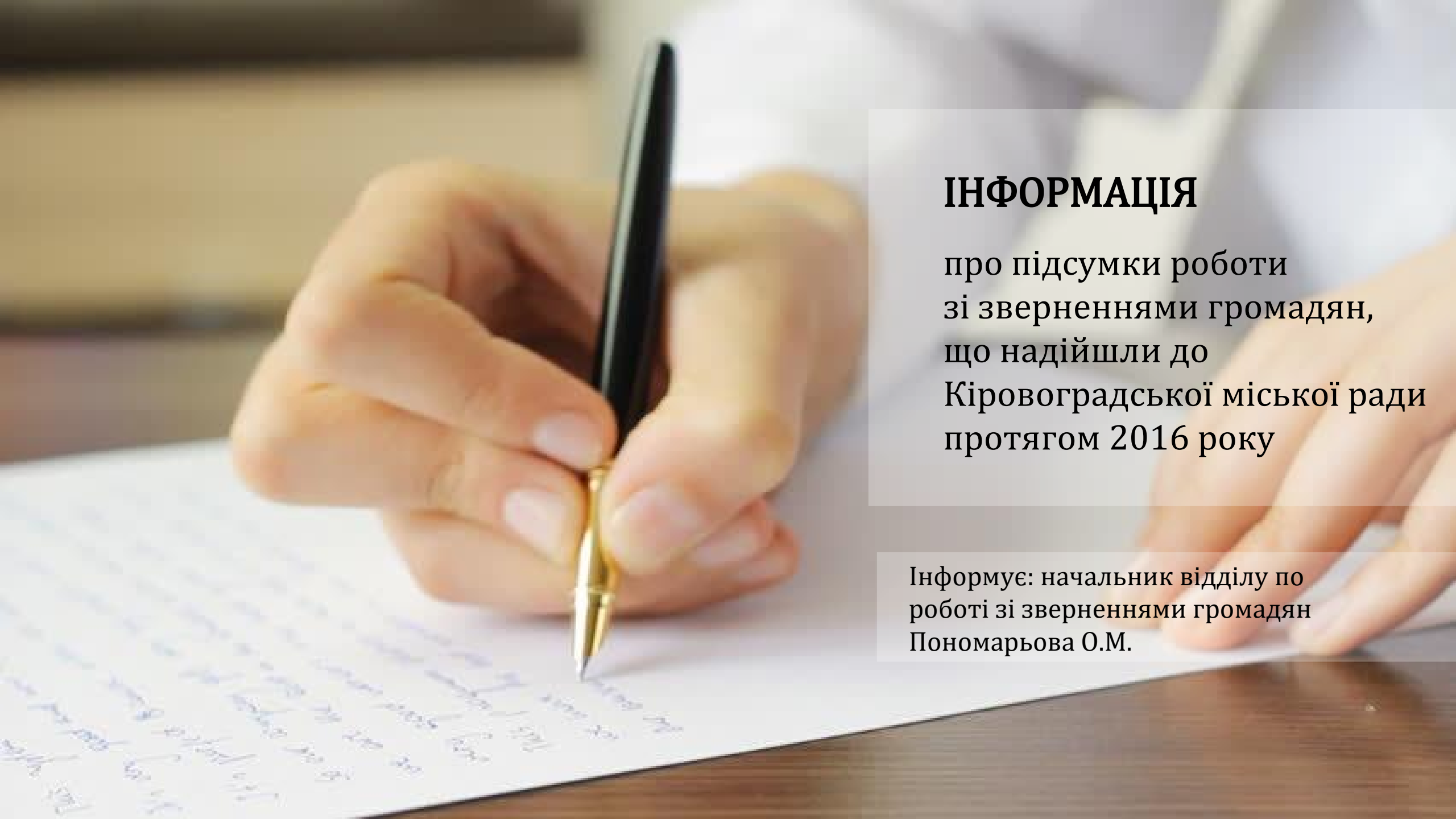


ІНФОРМАЦІЯ

про підсумки роботи
зі зверненнями громадян,
що надійшли до
Кіровоградської міської ради
протягом 2016 року

Інформує: начальник відділу по
роботі зі зверненнями громадян
Пономарьова О.М.

Питання практичної реалізації громадянами України наданого їм права на звернення регулюються Законом України “**Про звернення громадян**”.

Закон забезпечує громадянам України можливість для участі в управлінні державними і громадськими справами, відстоювання своїх прав і законних інтересів та відновлення їх в разі порушення.

Відповідно до статті 40 Конституції України усі мають право направляти індивідуальні, чи колективні письмові звернення або особисто звертатися до органів державної влади, органів місцевого самоврядування та посадових і службових осіб цих органів, що зобов'язані розглянути звернення і дати обґрунтовану відповідь у встановлений законом строк.

ЗВЕРТАЙТЕСЯ - І ВАС ПОЧУЮТЬ!

У міській раді право громадян звернутися до місцевих органів влади забезпечує **відділ по роботі зі зверненнями громадян**.

Для цього у приміщенні міської ради створені ***належні умови*** для роботи зі зверненнями громадян та ведення особистих прийомів міським головою, заступниками міського голови та керуючим справами виконавчого комітету.

ЯК ЦЕ ПРАЦЮЄ:

ЗВЕРНЕННЯ ГРОМАДЯН

До виконавчих органів Кіровоградської міської ради протягом 2016 року надійшло **20060** звернень, що на **8641** звернення більше у порівнянні з минулим роком **11 419** звернень, а саме:

Порівняльний аналіз загальних показників роботи за 2015-2016 роки

Показники	2015 рік	2016 рік	Тенденції
Всього звернень	11419	**20060**	+8641
Кількість звернень, що надійшли на особистому прийомі	283	**521**	+ 238
Кількість письмових звернень громадян, у т.ч. через органи влади вищого рівня	10736 400	**19239** **300**	+ 8503 - 100

За структурою звернення становлять:

заяви (клопотання), інформаційні запити	19 082
скарги	803
пропозиції, подяки	175

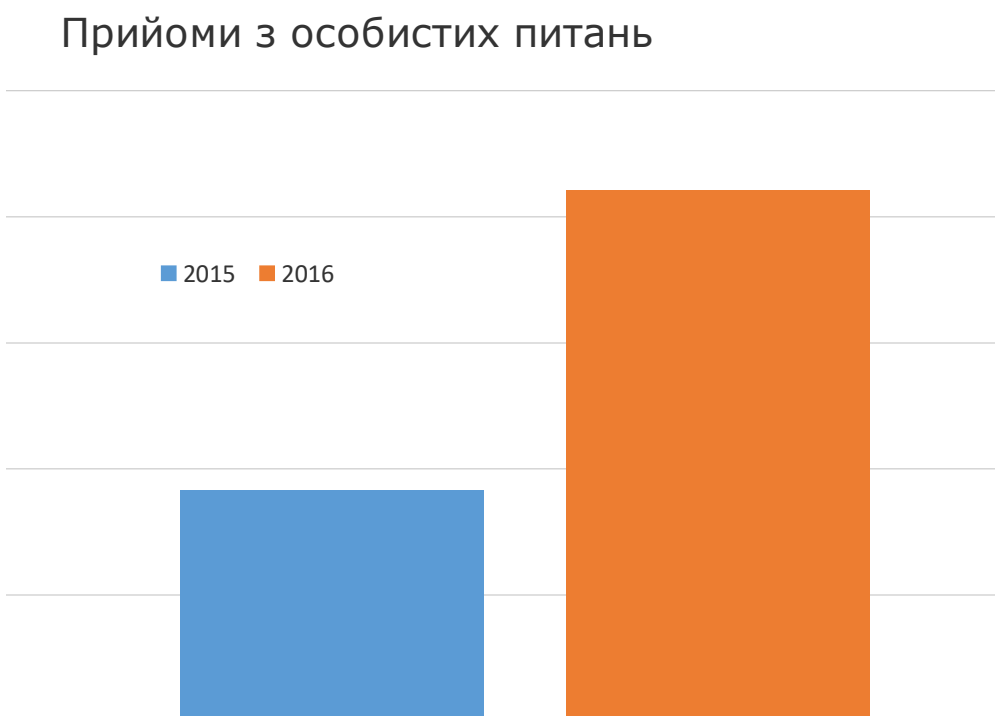
Особистий прийом

Важливу роль у посиленні довіри до влади відіграє особисте спілкування представників влади з громадянами.

У 2016 році проведено **72** прийоми з особистих питань, де побував **521** громадянин

В порівнянні з минулим роком (**283**) – це на **238 звернень більше**.

Про результати проведення особистих прийомів постійно висвітлюється на сайті Кіровоградської міської ради.



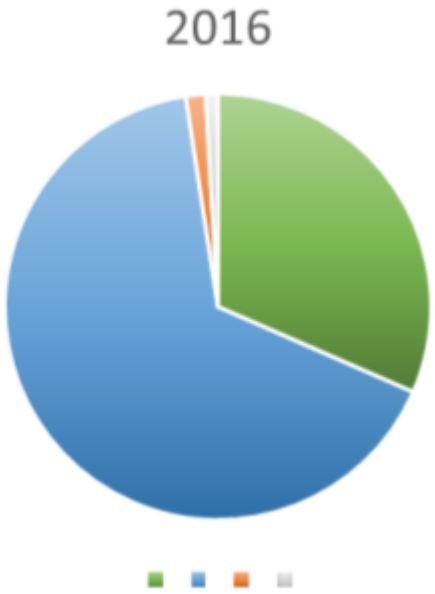
За результатами роботи у 2016 році

позитивно вирішено 6 330

надано роз’яснення 13 243

відмовлено 301

186 **на контролі**



Особлива увага приділяється розгляду звернень громадян, які відносяться до пільгових категорій населення.

Протягом 2016 року надійшло **5355,** з них вирішено **1909** питань.

Порівняльний аналіз розгляду звернень громадян від пільгових категорій населення за 2015-2016 роки

Категорії	2015	2016	тенденція
Інваліди Великої Вітчизняної війни, інваліди війни, учасники війни, учасники бойових дій	358	**3431**	+3073
Інваліди 1-3 групи, ветерани праці, діти війни	974	**1584**	+610
Мати-героїні, багатодітні сім»ї, одинокі матері	127	**249**	+122
Учасники ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС, особи, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи	31	**68**	+37
Діти (сироти)	6	**4**	-2

До Кіровоградської міської ради надійшла **71 електронна петиція,** з них: підтримані петиції -17, не підтримані - 54.

Всього надійшло	Підтримані петиції		Непідтримані петиції
	Надійшло від громадян	Надійшло від громадських організацій	
66	13	3	50
100%	20%	5%	75%

Результат розгляду	Підтримані петиції	Не підтримані петиції
Роз'яснено	13	51
- в тому числі знаходяться на додатковому контролі	*10*	*10*
Вирішено	1	2
Відмовлено	3	1
Всього	**17**	**54**

ГАРЯЧА ЛІНІЯ

У 2016 році при відділі по роботі зі зверненнями громадян був відкритий сервісний центр муніципальних послуг **“Гаряча лінія міського голови”**

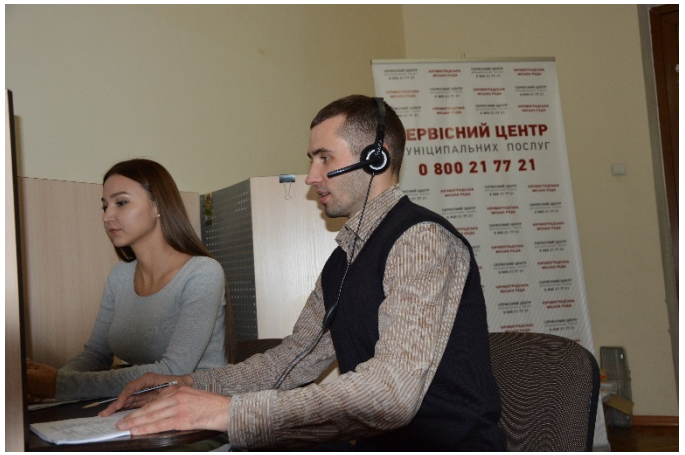
заяви 5 741

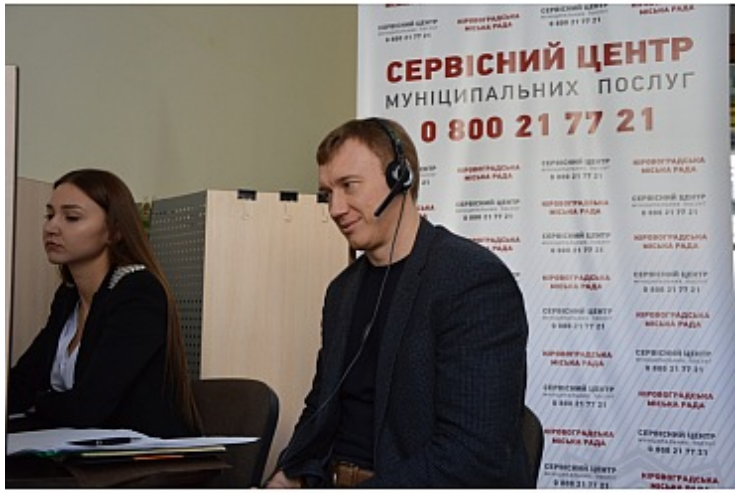
скарги 240

пропозиції, подяки 54

Результат розгляду	2016	%
Роз’яснено	**3429**	56
- в тому числі знаходяться на додатковому контролі	98	*0*
Вирішено	**2536**	42
Відмовлено	**70**	2
Всього	**6035**	**100**

ГАРЯЧА ЛІНІЯ





У зверненнях, які надійшли до виконавчих органів Кіровоградської міської ради протягом 2016 року, порушено близько **20 328** різноманітних питань

4523 звернення з питань соціального захисту, з них:

надання матеріальної допомоги	- 2512
призначення і виплата соціальної допомоги, субсидії	- 1883
виплата допомоги на дітей, декретних, аліментів	- 11
забезпечення транспортним засобом	- 1
призначення, перегляд розміру трудової, соціальної пенсії та її виплати	- 1
інші	- 115

1082 звернення з питань транспорту та зв'язку, з них:

робота пасажирського транспорту	– 528
пільгове перевезення пасажирів	– 235
телефонізація квартир, будинків	– 116
діяльність радіо, телемережі	– 135
тарифи на проїзд та послуги зв'язку	– 2
інші	– 66

750 звернень надійшло з питань економічної, цінової, інвестиційної та зовнішньоекономічної політики, будівництва, підприємництва, з них:

цінова політика (торгівля)	- 131
захист прав споживача	- 32
будівництво, містобудування та архітектура	- 428
підприємництво	- 67
інші	- 92

71 звернення надійшло з питань праці та заробітної плати, з них:

працевлаштування	– 1
оплата праці, виплати зарплати, розрахунки при звільненні	- 66
звільнення та поновлення на роботі	- 1
інші	- 3

У зверненнях, які надійшли до виконавчих органів Кіровоградської міської ради протягом 2016 року, порушено близько **20 328** різноманітних питань

297 звернень надійшло з питань охорони здоров'я, з них:

надання безплатної медичної допомоги	– 15
забезпечення ліками	– 23
надання мед. допомоги дітям	– 4
робота лікувально-профілактичних закладів, відмова у безоплатному лікуванні	– 8
надання медичної допомоги дітям, їх санаторно-курортне лікування	– 4

інші – 243.

4431 звернення надійшло з житлової політики, з них:

індивідуальне житлове будівництво (у т.ч. виділення земельних ділянок)	– 4027
поліпшення житлових умов (передача гуртожитків у комунальну власність)	– 289
приватизація та інші операції з житлом	– 16
інші	– 99

6790 звернень з питань комунального господарства, з них:

плата за житло та комунальні послуги (у т.ч. підвищення тарифів)	– 63
експлуатація та ремонт житла (у т.ч. ліфти, сантехнічне обладнання)	– 741
теплопостачання	– 1071
гаряче та холодне водопостачання	– 473
електропостачання	– 426
санітарний стан, благоустрій населених пунктів	– 1108
будівництво та ремонт доріг, вулиць	– 618
інші	– 2290

2384 питання, які відносяться до освіти, сім»ї та молоді, культури, туризму, інформаційної політики, діяльності засобів масової інформації, порушень громадського порядку, фактів корупції та інших питань.

ЗВЕРНЕННЯ ГРОМАДЯН

Кіровоградська міська рада
кабінети 130, 132, 135
24-73-74,
24-66-26

Щоденно
з 08:00 до 17:00
Обідня перерва:
з 12:00 до 13:00

ДЯКУЮ ЗА УВАГУ!