

## **Звіт про стан роботи зі зверненнями громадян в управлінні аудиту та контролю Дніпровської міської ради за 2018 рік**

Управління аудиту та контролю Дніпровської міської ради (далі – Управління) в роботі зі зверненнями громадян керується Конституцією України, Законом України «Про звернення громадян», Указом Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» (далі – Указ) та іншими нормативно-правовими актами.

На виконання пункту 1 Указу робота Управління спрямована на забезпечення об'єктивного, всебічного і вчасного розгляду звернень громадян відповідно до вимог законодавства України, створення умов для реалізації громадянами свого конституційного права на письмове звернення та особистий прийом, обов'язкове одержання обґрунтованої відповіді, запровадження постійного контролю за організацією роботи зі зверненнями громадян та підвищення відповідальності працівників у зазначеному напрямку діяльності.

Протягом 2018 року до Управління надійшло звернень громадян - 44, що на 67,4 % менше, ніж за 2017 рік – 135. Із них на адресу електронної пошти Управління надійшло 11 електронних звернень. Переважна більшість звернень отримана з Дніпропетровського обласного контактного центру, зокрема з контакт-центру «Гаряча лінія голови Дніпропетровської облдержадміністрації» та «Урядова гаряча лінія 1545», а також звернення, які надійшли на Єдину гарячу лінію для звернень громадян Дніпровської міської ради.

За характером основних питань, що порушували громадяни протягом 2018 року, найбільш актуальними були питання, що відносяться до сфери житлово-комунального господарства, а саме:

- оплата (перерахування коштів) за житлово-комунальні послуги – 25%;
- ремонт та експлуатація, передача на баланс житлових будинків, комунальних мереж – 20,45%;
- діяльність комунальних підприємств міста – 45,45%;
- з інших питань – 9,1%.



Упродовж 2018 року до Управління надійшло 3 повторних звернення громадян, що становить 6,8 % від загальної кількості звернень. Слід відмітити, що причинами надходження до Управління повторних звернень громадян є незадоволення заявників наданими роз'ясненнями щодо порядку вирішення їх проблем, а також звернення громадян з питань, які не відносяться до компетенції Управління.

Усі звернення, які надходили до Управління, розглядались згідно з чинним законодавством України, в строки відповідно до статті 20 Закону України «Про звернення громадян», або були направлені для розгляду за належністю. Про результати розгляду звернень, заявникам вчасно було надано обґрунтовані відповіді.

Робота зі зверненнями громадян перебуває на постійному контролі керівництва Управління і спрямовується на вдосконалення форм та методів цієї роботи.