**ІНФОРМАЦІЯ ДО ЗВІТУ МІСЬКОГО ГОЛОВИ ЗА 2017 РІК**

Департамент комунікацій та інформаційної політики у 2017 році діяв відповідно до Положення про структурний підрозділ, забезпечуючи виконання завдань міської Програми **«Відкритий інформаційний простір м. Суми» на 2015- 2018 роки.**

Програма спрямована на забезпечення відкритості та прозорості діяльності органів місцевого самоврядування, залучення громадян до управлінських процесів, інформування населення щодо актуальних питань життєдіяльності міста, проведення консультацій з громадськістю, популяризація м. Суми на регіональному, загальноукраїнському та міжнародному рівнях, розширення зав’язків з містами-партнерами, залучення інвестиційних і донорських коштів; організація роботи зі зверненнями громадян, забезпечення доступу до публічної інформації.

На реалізацію заходів програми у 2017 році було передбачено 4261,5 тис. грн. Фактичні обсяги фінансування склали 3265,0 тис. грн.

**ІНФОРМАЦІЙНИЙ ПРОСТІР ТА ГРОМАДЯНСЬКЕ СУСПІЛЬСТВО**

Діяльність Департаменту комунікацій та інформаційної політики націлена на оперативне інформування громадян, широку кампанію з роз’яснення рішень влади, аби вчасно реагувати на можливі проблемні чи конфліктні ситуації, не допускати підвищення соціальної напруги, забезпечувати потреби городян у достовірній та повній інформації про діяльність органів влади, заходи з життєзабезпечення обласного центру, формувати громадську думку щодо актуальних питань управління містом.

Це стосується медіа-заходів щодо ситуації з надання житлово-комунальних послуг, реформування галузі ЖКГ, транспортним забезпеченням, тарифною політикою, реформування медицини, організації надання субсидій, виконання робіт з благоустрою міста, облаштування прибудинкових територій, багато іншого. Оперативно подавалася також інформація про аварійні та планові відключення водопостачання, ремонтів електромереж, проведення земельних робіт тощо.

Протягом 2017 року проведено 85 медіа-заходів (брифінги, прес-тури, прес-конференції). Діяльність Сумської міської ради, її виконавчого комітету, структурних підрозділів висвітлювалась на ТРК «Відікон», СТС, АТВ, UA:Sumy, «Діва-радіо», FM-радіо, газетах «Ваш шанс», «Панорама».

У жовтні 2017 року Сумська міська рада за підсумками дослідження експертів Інституту масової інформації (ІМІ), проведеного за підтримки Freedom House, отримала відзнаку «Рада дружня до медіа» і визнана однією з кращих за створенням умов для роботи ЗМІ. Під час презентації результатів дослідження було особливо відзначено досвід Сумської міської ради в повному поінформуванні медіа щодо діяльності структурних підрозділів та комунальних підприємств, забезпеченні он-лайн трансляцій окрім апаратних нарад, засідань виконкому та сесій міської ради – ще й засідань профільних депутатських комісій, запроваджених цього року.

Фахівцями Департаменту комунікацій та інформаційної політики здійснюються адміністрування офіційного веб-сайту, створюються нові рубрики та сторінки відповідно до потреби.

Щодня на веб-порталі розміщується до 10 повідомлень у рубриці «Новини», матеріали структурних підрозділів та комунальних підприємств за напрямками їх діяльності, здійснюються он-лайн трансляції, існує архів відеоматеріалів тощо.

Протягом 2017 року було розміщено 5940 публікацій, пов’язаних з висвітленням діяльності Сумської міської ради, її виконавчого комітету, структурних підрозділів та міського голови. Щоденно сайт відвідує до 3000 користувачів.

На сайті відповідно до чинного законодавства оприлюднюються проекти документів, що мають регуляторний характер, або ж виносяться на обговорення громади, проекти рішень виконавчого комітету та Сумської міської ради.

Кількість зареєстрованих користувачів Інформаційного порталу Сумської міської ради становить 473 особи.

У мережі Youtube створено та діє канал Сумської міської ради, де розміщуються відеоматеріали з діяльності органу місцевого самоврядування, а також он-лайн трансляції сесій Сумської міської ради, постійних депутатських комісій, засідань виконавчого комітету, апаратних нарад при міському голові.

Кількість переглядів відеоматеріалів на каналі протягом 2017 року склала 395455.

Департамент забезпечує оновлення акаунту «Сумська міська рада» у соціальній мережі Фейсбук, де нині нараховується більше 1600 підписників. Тут подається інформація з офіційного сайту Сумської міської ради, надаються відповіді на запитання та коментарі користувачів.

Також створено акаунт «Департамент комунікацій та інформаційної політики Сумської міської ради» (більше 110 підписників), у якому оприлюднюється інформація щодо діяльності підрозділу у напрямку сприяння розвитку громадянського суспільства, комунікацій з мешканцями, євроінтеграційних процесів тощо.

Систематично виходить інформаційний бюлетень «Вісник Сумської міської ради» (у 2017 році вийшло 11 номерів). У ньому оприлюднюються рішення міської ради та ї виконавчого комітету, розпорядження міського голови, оголошення, інформація про вакансії.

Спеціалістами Департаменту координується участь виконавчих органів міської ради у проекті «Відкрите місто» та веб-порталі «Єдина система місцевих петицій».

З метою реалізації механізмів «електронної демократії» у Сумах триває робота з електронними петиціями. Підтримку у цьому надає Фонд Східна Європа та веб-портал «Єдина система місцевих петицій» <http://www.e-dem.in.ua/sumy>. Протягом 2017 року по 266 петиціям тривав збір підписів, по 80 підтриманим таким електронним зверненням надані відповіді. Також з метою реалізації порушених у петиціях питань надавалися доручення міського голови відповідним службам та підрозділам міської ради.

У червні 2017 року відбулися установчі збори для формування нового складу Громадської ради при виконавчому комітеті. Протягом року відбулося 8 засідань ради. Департаментом надається систематична організаційно-методична підтримка діяльності Громадської ради.

Здійснювалися заходи з метою залучення громадськості до вирішення питань життєдіяльності міста, участі у підготовці проектів рішень виконавчого комітету та міської ради, впровадження інструментів партиципації та електронної демократії, спільної реалізації проектів, програм та акцій, ініційованих громадськими об’єднаннями тощо.

На засідання виконавчого комітету, пленарні засідання сесій міської ради є вільний доступ представникам інститутів громадянського суспільства, мешканцям міста, які беруть активну участь у обговоренні та розгляді питань життєдіяльності міста, реалізації місцевої політики.

Міський голова, його заступники, секретар міської ради беруть участь у зустрічах з мешканцями міста, на яких обговорюються шляхи вирішення проблем сумчан, напрацювання механізму співпраці влади та громади.

Також протягом 2017 року проводилися публічні консультації із громадськістю (громадські обговорення, слухання, засідань «круглих столів») з актуальних питань соціально-економічного та гуманітарного розвитку.

На Інформаційному порталі Сумської міської ради оприлюднювалися повідомлення про можливість участі у конкурсах (програмах, проектах) з метою отримання грантів та міжнародного фінансування.

Надавалося сприяння у реалізації права громадян на проведення мирних акцій та зібрань з метою захисту їх прав та інтересів.

Протягом 2017 року інститутами громадянського суспільства в місті Суми було проведено 206 масових заходів.

Близько 24% з них – інформаційно-просвітницького характеру; 38% - мітинги та акції; 19% - культурно-масові заходи; 6% - спортивно-оздоровчі; інші - 13%.

Сумська міська рада надавала інформаційну та організаційну підтримку проведенню низці акцій, проектів, програм, ініційованих інститутами громадянського суспільства. Громадські організації також залучались до відзначення святкових та пам’ятних дат.

Протягом 2017 року у м.Суми були проведенні за ініціативи міської влади: громадські слухання - 2; громадські обговорення - 4; засідання «круглих столів» - 6; консультації з громадськістю щодо містобудівної документації - 9; електронні консультації – 1. Інформація про проведення консультацій з громадськістю, а також звіти оприлюднюються на офіційному сайті Сумської міської ради у розділах «Анонси», «Оголошення», «Містобудівна документація», «Громадські обговорення», «Електронні консультації».

При структурних підрозділах та виконавчому комітеті створено близько 40 консультативно-дорадчих органів, серед учасників яких є представники інститутів громадянського суспільства: ради учасників бойових дій та членів сімей загиблих воїнів при міському голові; консультативної ради з питань соціального захисту громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи; міського комітету забезпечення доступності інвалідів та інших маломобільних груп населення до об’єктів соціальної та інженерно-транспортної інфраструктур; Ради голів будинкових комітетів при міському голові, Ради голів квартальних та вуличних комітетів при міському голові, Координаційної ради з питань громадського (партиципаторного) бюджету м.Суми, експертної ради з підтримки книговидавничої справи та книгорозповсюдження в м. Суми на 2016-2018 роки та інших. На них розглядалися проекти рішень, актуальні питання життєдіяльності міста та залучення, заслуховувалися звіти та інформація представників виконавчих органів Сумської міської ради.

Представники громадськості долучалися до розробки проекту Статуту територіальної громади міста, Порядку забезпечення житлом учасників АТО, Програми сприяння розвитку громадянського суспільства, Положення про громадський (партиципаторний) бюджет м.Суми та інших.

Департамент комунікацій та інформаційної політики став ініціатором реалізації соціального проекту «Я – сумчанин». Дана ініціатива покликана розповісти містянам про їхніх земляків, котрі відзначились своїми справами на освітянській ниві, у спорті, у захисті батьківщини та правопорядку, інших сферах, аби в такий спосіб плекати почуття гордості у сумчан за місто та своїх земляків. У рамках проекту підготовлені та розміщені біг-борди, видано збірку нарисів про сумчан.

Суми стали переможцем конкурсного відбору щодо підтримки впровадження громадського бюджету, який проводив Інститут бюджету та соціального-економічних досліджень (ІБСЕД) у рамках проекту «Зміцнення місцевої фінансової ініціативи (ЗМФІ-ІІ) впровадження» за фінансової підтримки Агентства США з міжнародного розвитку (USAID).

У рамках реалізації проекту була надана можливість використання веб-платформи «Громадський проект» з метою автоматизації процесів партиципаторного бюджетування (подачі, розгляду проектів, голосування тощо). Також було розроблено нову редакцію Положення про Координаційну раду з питань громадського (партиципаторного) бюджету м. Суми та Регламенту роботи електронної системи «Громадський проект». Організовано широку інформаційну кампанію із залученням представників громадських організацій та експертів.

Функціонує група «Суми. Бюджет небайдужості (Громадський проект м.Суми)», яку координує Департамент та яка є офіційною групою щодо впровадження громадського (партиципаторного) бюджету міста. Її учасниками є 950 користувачів Фейсбуку з багатьох міст України, а не лише обласного центру.

У рамках другого циклу реалізації громадського бюджету у м.Суми протягом 2017 року було залучено більше 13 тис. мешканців, подано 66 ініціатив, з яких 51 винесена на голосування.

Переможцями стали 18 проектів на суму 9 млн. грн., які будуть реалізовані у 2018 році.

Фахівцями Департаменту продовжується координації діяльності міста Суми у Національній мережі Інтеркультурних міст. У відповідному Індексі, підготовленому експертами Ради Європи, Суми посіли вагоме місце.

У рамках підтримки місцевого книговидання забезпечено вихід у світ видання місцевих авторів: «І повернувся білим журавлем» П. Нестеренка, «Слобожанщина. Альманах літераторів Сумщини. Випуск 21», «Збірка нарисів про сумчан», «Ельза» А. Волошина, «Казкове місто Суми» А. Коршунової, «Місто моєї долі» Л. Ромен, «Молиться и не унывать» Л. Пермінової, «Ілюстративний каталог «Мрії збуваються», «Впровадження енергозберігаючих програм у комунальних установах м. Суми».

Загальна сума підтримки з міського бюджету склала 259,1 тис. грн.

За ініціативи Департаменту підготовлено та видано інформаційний буклет щодо реалізації заходів щодо зовнішнього партнерства.

За результатами моніторингу, який експерти Громадянського партнерства «За прозорі місцеві бюджети» здійснили у 27 містах України, включаючи всі обласні центри та Київ, Суми другий рік поспіль посіли перше місце у рейтингу прийняття місцевих бюджетів 2018 року.

Відповідно до моніторингу забезпечення доступу до публічної інформації шляхом оприлюднення на офіційних сайтах міських рад, Інформаційний портал Сумської міської ради посів 3 місце. Рейтинг проводили фахівці Центру «Ейдос» у співпраці з Секретаріатом Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини у рамках моніторингу забезпечення «права знати» органами місцевої влади. У рамках дослідження опрацьовувалися нормативні документи, відповіді на запити на інформацію, організацію доступу до інформації у приміщеннях об’єктів владних повноважень та оприлюднення інформації на сайтах. За загальним рейтингом Сумська міська рада потрапила до групи міст з середнім рівнем забезпечення доступу до публічної інформації з показником у 69,4%.

Враховуючи вагомі результати щодо забезпечення громадської участі у прийнятті управлінських рішень, прозорості та відкритості свої діяльності, залишається нагальним удосконалення роботи за цим напрямком, зокрема щодо стабільного фінансового та іншого ресурсного забезпечення.

Відтак, з метою створення сприятливих умов для розвитку громадянського суспільства у м. Суми, налагодження ефективної взаємодії інститутів громадянського суспільства з органами місцевого самоврядування на засадах партнерства; забезпечення додаткових можливостей для реалізації та захисту прав і свобод людини і громадянина, задоволення суспільних інтересів із залученням громадської ініціативи та самоорганізації, збереження суспільного порозуміння на території міста Суми Департаментом комунікацій та інформаційної підтримки розроблено проект міської програми сприяння розвитку громадянського суспільства у м. Суми на 2018-2020 роки.

Програмою передбачається низка заходів за сімома пріоритетними завданнями.

Програму підтримано виконавчим комітетом, але наразі вона вже двічі не була проголосована депутатами Сумської міської ради.

**ФОРМУВАННЯ ПОЗИТИВНОГО СПРИЙНЯТТЯ МІСТА СУМИ**

Комунальна установа «Агенція промоції «Суми» у 2017 році реалізувала 206 різних заходів, які проводились як у приміщенні установи, так і за її межами на території обласного центру та інших міст. Учасниками заходів, які проводились у Агенції, стали майже 72,5 тис. сумчан та гостей нашого міста. Середній показник відвідуваності Сумської міської галереї – 1,5 тис. осіб за тиждень.

Декілька проектів «Агенції промоції «Суми» привернули підвищену увагу сумчан. Наприклад, мистецький проект «Ніч міста» до Дня міста Суми 2-3 вересня. Спільно з сумськими та польськими митцями: художниками, декораторами, поетами, артистами, музикантами було розроблено різноманітні локації, кожна з них відображала головну тематику проекту «Віддзеркалення часів». Сумчанам та гостям міста було представлено 22 тематичні локацій, усі охочі мали можливість стати очевидцями створення локацій і учасниками різноманітних перформансів. У рамках акції було зареєстровано рекордну кількість відвідувачів Агенції - 10280 осіб за день.

Ще один резонансний проект, який зібрав близько 7000 відвідувачів - спільний проект музеїв та галерей міста Суми «Ніч музеїв», який пройшов у травні. У 2017 р. фестиваль відбувся вже у третє, де було задіяно 25 локацій, у яких представили 32 проекти.

Вперше для жителів України був проведений «Weekend у Сумах для закоханих сердець». Бажаючих відвідати наше місто було чимало, анкети подали жителі з 13 населених пунктів, у т. ч. Івано-Франківська, Кропивницького, Херсону, Ізмаїлу, Києва, Луцька, Чернівців, Полтави та ін. Переможцями стала пара зі столиці, яка під час вікенду у Сумах відвідала Сумський академічний театр драми та музичної комедії ім. М.С. Щепкіна, розгадала квест вулицями міста, долучилася до майстер-класу з флористики, написали спільну картину з художником та мала романтичну вечерю і на згадку про місто - фотосесію.

Благодійний фестиваль вуличної їжі «Квітень Суми фест» (22.04.2017), що проводився у міському парку культури і відпочинку ім. І. Кожедуба зібрав понад 1000 сумчан. Сімейне свято мало на меті збір коштів для облаштування спеціального кабінету по системі Монтессорі у Сумському обласному центрі соціально-психологічної реабілітації дітей-інвалідів. Для центру було зібрано 7000 грн.

Проект «Дні сталої енергії», який реалізовувався разом з Департаментом фінансів, економіки та інвестицій, складався з декількох заходів: дитячий конкурс фотографій «Природа в об’єктиві», велоквест «Енергія руху» та конкурс публіцистики «Публіцистика на захист природи». Вони охопили різновікові групи, кожен із заходів відповідав екологічній тематиці.

У вересні 2017 року Агенцією та командою «Open Ukraine» повністю реалізовано проект «3D-екскурсія» містом Суми у рамках партиципаторного бюджету. Було відзнято 50 найважливіших об’єктів у місті (архітектурних, історичних, культурних), додатково розроблено версію для перегляду аеропанорам міста у VR-форматі за допомогою cardboard, що формує перегляд міста у віртуальній реальності. Спільно з командою Open Ukraine створено ролик «Суми. Маленьке місто великих вражень».

Також у рамках партиципаторного бюджету реалізовано проект інформаційні таблички «Архітектурна спадщина міста Суми». Розроблено 49 табличок з індивідуальним дизайном та історичним текстовим наповненням про відповідний об’єкт на двох мовах (українська, англійська). На кожній з них розміщено QR-код, відсканувавши який, можна прослухати повну аудіоверсію про особливості даного об’єкту на двох мовах.

Для невербального знайомства з містом презентовано буклет «50 причин відвідати Суми», розроблено нова білінгвальна туристична мапа міста та довідники про культурні заходи «Суми. Маленьке місто великих вражень».

Почав роботу офіційний туристичний сайт міста Суми – [www.sumytravel.com.ua](http://www.sumytravel.com.ua)

16-17 листопада Суми вперше були представлені на туристичному бізнес-форумі у Запоріжжі. «Агенція промоції «Суми» розробила концепцію презентації міста. Виставкове місце оформлене рол-апами з основним слоганом «Суми – місто можливостей», роздатковим і презентаційним матеріалом, дегустаційною продукцією від сумських виробників, а також промоційними матеріалами та виданнями про місто.

Суми також представили у медіа-центрі власні проекти та презентаційний ролик про Сумську міську галерею та міста.

Важливим заходом у 2017 році став благодійний аукціон «Час добрих справ» на підтримку пораненого бійця АТО сумчанину Євгену Журавлю, для якого зібрали 45540 грн.

Не забули і про традиційні проекти - квест «Закохані Суми», фестиваль «Друг з притулку».

У січні-лютому продовжили роботу за програмою Арт-терапії, а з листопада відновлено роботу психологічного дискусійного клубу «Інсайт» та дитячого кіноклубу «Чарівник».

Відбулось 22 майстер-класи, 10 концертів. Було презентовано 13 книг місцевих та запрошених письменників, прочитано 7 лекцій з мистецтва видатними художниками.

Співробітниками Агенції та волонтерами проведено більше 30 тематичних екскурсій (пішохідних, театралізованих, нічних, тролейбусних. Також проводилися екскурсії Сумською міською галереєю відповідно до тематики експозиції.

Традиційно у приміщенні Агенції проходили конференції, «круглі столи», тренінги та прес-конференції.

Протягом 2017 року Сумською міською галереєю було проведено 39 виставок. З них: 27 мистецьких персональних, 10 мистецьких колективних і 2 тематичні соціального та історичного спрямувань. Як і завжди, в галереї основному було представлено традиційні художні форми – живопис, скульптура, графіка, фотографія. У 20 виставках брали участь автори з інших міст України та зарубіжжя. Городяни та гості міста мали змогу побачити як досвідчених та впізнаваних, так і молодих починаючих художників.

Успішним прикладом може служити налагодження партнерських відносин з приватною київською галереєю «Soviart», власник якої також є президентом Асоціації арт-галерей України. Результатом співпраці стали виставка живопису групи київських художників «Сквот на вулиці Олегівська» та виставка робіт українських митців з колекції галереї «Soviart». Під час проведення першої виставки Агенція реалізувала культурно-мистецький проект «Ніч музеїв» і виставку в цей день відвідало понад 6,6 тис. осіб. Усього ж виставку відвідали 8,4 тис. гостей. Виставку робіт з колекції галереї «Soviart» відвідало 1960 осіб.

В Сумській міській галереї проходили і фотовиставки, наприклад проект «Мрія про дім», який мав й соціальне спрямування. Реалізований Сумським товариством захисту тварин спільно з Агенцією - серія «фотопортретів» безпритульних собак, яка допомогла поширити тему безпритульних тварин.

Протягом року Галерея презентувала і художників-аматорів. Багато схвальних відгуків викликала виставка на казково-фантазійну тематику молодої сумської художниці Світлани Качуровської та виставку досить оригінальних графічних робіт сумського художника Анатолія Семененка, яка було приурочена до Дня людей похилого віку. Також значну увагу до себе привернула виставка живопису сумчанки з особливими потребами Дар’ї Безкостої.

Крім виставкової діяльності, експозиційні площі були місцем проведення й інших значущих в культурному житті міста заходів – поетичних вечорів, зустрічей з авторами, лекцій, прес-конференцій, майстер-класів тощо.

Основним пріоритетом виставкової діяльності Сумської міської галереї у 2017 році залишалося розширення і популяризація культурного простору міста шляхом реалізації виставкових проектів та інших заходів мистецького спрямування. У майбутньому галерея планує розширювати свої зв’язки з художниками і арт-галереями, а також продовжити практику співпраці з музеями, істориками та краєзнавцями, маючи на меті зробити цікаві за своєю інформативністю проекти. Розширення цих зв’язків сприятиме промоції нашого міста.

Протягом 2017 року в приміщенні «Агенції промоції «Суми» проведено наступні заходи:

* виставки – 39;
* майстер-класи – 22;
* презентації книг – 13;
* прес-конференції – 21;
* творчі зустрічі/авторські вечори – 6;
* концерти – 10;
* кінопокази – 8;
* тренінги – 4;
* фестивалі – 5;
* лекції – 7;
* засідання літературного клубу – 11;
* квести – 2;
* театралізовані вистави – 1;
* аукціон – 1;
* форуми – 2.

**РОБОТА ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН**

Найбільш поширеною та найдоступнішою для громадян формою діалогу з владою та зворотного зв’язку є звернення. Розгляд звернень громадян та їх вирішення - один із пріоритетних напрямків діяльності Сумської міської ради.

У Сумській міській раді вживаються заходи щодо забезпечення реалізації конституційного права громадян на звернення, своєчасного і якісного розгляду їх, усунення причин, що породжують скарги.

Аналіз роботи зі зверненнями громадян свідчить про зменшення кількості звернень у 2017 році в порівнянні з 2016 роком. Так, за звітний період до Сумської міської ради надійшло 4368 звернення громадян, що на 665 звернень (або 13,2 %) менше минулого року.

**Порівняння загальної кількості звернень**

**за 2016 та 2017 роки**



Усі звернення громадян, що надійшли до Сумської міської ради протягом 2017 р., вміщують 4433 питання, що на 13,5% менше, ніж у 2016 році.

Позитивно за звітний період вирішено **44,1% питань**, що майже на 11% більше, ніж у 2016 році.

Головними серед порушених питань є:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Зміст питання** | **2016 рік** | **2017 рік** | **+**, **-** |
| Житлово-комунальне господарство | 3204 (62,6%) | 2432 (55,0%) | -7,6 |
| Транспорт і зв’язок | 206 (4,0%) | 396 (9,0%) | +5,0 |
| Аграрна політика і земельні відносини | 342 (6,7%) | 288 (6,5%) | -0,2 |
| Соціальний захист | 307 (6,0%) | 268 (6,1%) | +0,1 |
| Будівництво, містобудування та архітектура | 242 (4,7%) | 227 (5,1%) | +0,4 |
| Поліпшення житлових умов | 197 (3,9%) | 200 (4,5%) | +0,6 |

Найбільшу частку в структурі питань, з якими звертались громадяни у 2017 році продовжують займати питання житлово-комунального господарства. За звітний період їх надійшло 2432, що становить 55,0% від загальної кількості. Найчастіше громадяни порушували питання проведення ремонту покрівель, доріг, мереж водопостачання, водовідведення та теплопостачання, відновлення роботи ліфтів та інше.

Проте, у 2017 році спостерігається зменшення питомої ваги звернень громадян з питань житлово-комунального господарства в загальній структурі звернень на 7,6%, з питань аграрної політики і земельних відносин – на 0,2%.

Поряд з тим зросла питома вага звернень з питань транспорту та зв’язку на 5,0 %, поліпшення житлових умов – на 0,6%, будівництва, містобудування та архітектура – на 0,4 %, соціального захисту – на 0,1%.

З набранням чинності змін до Закону України «Про звернення громадян»мешканці міста мають можливість звернуться до Сумської міської ради з використанням засобів телефонного зв’язку. Для цього у міській раді працює телефонна «гаряча» лінія 700-007. За звітний період від мешканців міста телефоном прийнято 318 звернень.

Не менш зручним для мешканців міста є надання «електронних» звернень з використанням мережі Інтернет. В 2017 році до Сумської міської ради надійшло 432 «електронних» звернення.

В Сумській міській раді реалізовано вимоги чинного законодавства та запроваджено можливість надання громадянами електронних петицій.

Робота з електронними петиціями здійснюється з використанням Єдиної системи місцевих петицій - портал <http://www.e-dem.in.ua/sumy>.

У 2017 році через ЄСМП до міської ради надійшло 498 таких електронних звернень. По 267 петиціях тривав збір підписів. Необхідну кількість підписів (250) набрали 90 петиції, по 80 з яких вже надані відповіді, що містили як роз’яснення стосовно порушених у петиціях питань, так і конкретні кроки влади щодо їх вирішення. По деяким з них були підготовлені проекти рішень виконавчого комітету.

Тематика електронних петицій різноманітна, проте переважають питання громадського транспорту, благоустрою міста, комунального та дорожнього господарства, будівництва, реклами. Разом з тим, є і соціальні проблеми, і питання розбудови інфраструктури міста, петиції загальнодержавного спрямування тощо.

Найбільш резонансними були петиції, що стосувалися громадського транспорту, зокрема, придбання транспортних засобів, повернення зупинок на вимогу, скасування рішень про нову вартість проїзду у автобусах, повернення землі школі №12 тощо. Їх підтримали за лічені дні.

Електронні петиції, які в установлений строк не набрали необхідної кількості голосів, розглянуті, як звичайні звернення. Таких у 2017 році було 105.

Загалом, у 2017 році із загальної кількості звернень 432 (9,9%) отримано за допомогою мережі Інтернет («електронне» звернення), 318 (7,3%) - «телефонні» звернення, 593 (13,6%) – звернення на особистих прийомах керівництва, решта 3025 (69,2%) – письмові звернення.

Для вирішення своїх питань та надання пропозицій мешканці нерідко звертаються колективно. У 2017 році надійшло 585 колективних звернень, кількість підписів під якими становить 5647. В порівнянні з аналогічним періодом минулого року кількість колективних звернень залишилась на рівні 13% від загальної кількості звернень. Здебільшого колективно громадяни звертаються з питань благоустрою прибудинкових територій, ремонту житлового фонду.

Приділяється особлива увага вирішенню проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, інваліди, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, одинокі матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки

У 2017 році від даної категорії громадян надійшло 538 звернень (12,3% від загальної кількості). Ця категорія громадян найчастіше звертається з питань соціального захисту, надання допомоги в лікуванні, поліпшення житлових умов тощо. Сумська міська рада, як і завжди, не залишається осторонь від проблем мешканців міста.

Так, за звітний період на звернення 675 громадян, які опинилися в складних життєвих обставинах надано матеріальну допомогу на суму 4 158 400,00 грн.

Забезпечено проведення безкоштовного зубопротезування пенсіонеру, інваліду ІІ групи; виконано ремонт перил та сходів 1 поверху житлового будинку по вул. Робітничій, де проживає інвалід І групи.

Важливу роль у посиленні довіри до міської влади відіграє особисте спілкування керівництва міської ради з громадянами. Прийом мешканців проводиться відповідно до затвердженого графіку, який розміщений на сайті Сумської міської ради та інформаційних стендах.

Під час проведення прийомів забезпечений першочерговий прийом пільгових категорій громадян. За пропозиціями керівництва до проведення прийомів залучаються керівники департаментів, управлінь та відділів, а також комунальних підприємств міста.

Працівниками департаменту комунікацій та інформаційної політики здійснюється організаційно-технічна підготовка особистих прийомів міського голови, секретаря Сумської міської ради, заступників міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, заступника міського голови, керуючого справами виконавчого комітету.

У 2017 році міським головою та його заступниками проведено 164 прийоми громадян з особистих питань, на яких розглянуто 618 проблемних питань. На даний час позитивно вирішено 43% питань, порушених громадянами на особистому прийомі у керівництва міської ради.

Працівниками відділу звернень громадян здійснюється щоденний консультативний прийом громадян. Мешканцям надаються консультації, як при безпосередньому зверненні до відділу, так і в телефонному режимі.

До кожного громадянина забезпечується уважне та шанобливе ставлення, використовується індивідуальний підхід. Під час прийому звернень від мешканців працівниками відділу не допускається створення черги.

Спеціалістами департаменту комунікацій та інформаційної політики також координується участь виконавчих органів міської ради у проекті «Відкрите місто».

Стан виконавської дисципліни у виконавчому комітеті Сумської міської ради знаходиться на належному рівні. Систематично проводиться аналіз роботи зі зверненнями громадян та вживаються відповідні заходи щодо підвищення результативності вирішення питань, порушених у зверненнях мешканців міста, налагодження ефективної роботи з розгляду звернень громадян.

Звернення, що потребують додаткового опрацювання або виділення додаткових коштів з місцевого бюджету для вирішення порушених у них питань,залишаються на контролі до остаточного їх вирішення. У випадку неможливості позитивного вирішення питання громадянам надаються письмові роз’яснення.

Керівникам структурних підрозділів необхідно посилити роботу з недопущення перебування звернень на контролі тривалий час, звертати увагу на повне вирішення питань, порушених у зверненнях, та надання остаточної відповіді заявнику, не допускати випадків надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей, вживати вичерпних заходів щодо позитивного вирішення питань, порушених у зверненнях.

Одним із методів підвищення прозорості діяльності органу місцевого самоврядування є налагодження ефективного зворотного зв’язку з мешканцями міста. З цією метою та задля зняття соціальної напруги серед населення постійно проводиться планомірна робота щодо інформування населення з питань актуальних проблем життєдіяльності міста. Інформаційна політика реалізується через впровадження практики брифінгів для представників ЗМІ, виїзних брифінгів, прямих ефірів на радіо та телебаченні, офіційного веб-сайту міської ради.

З метою підвищення персональної відповідальності посадових осіб за результати розгляду звернень громадян у лютому 2017 року на засіданні виконавчого комітету Сумської міської ради було розглянуте питання щодо розгляду звернень громадян виконавчими органами міської ради за 2016 рік та ухвалено відповідне рішення, затверджені заходи щодо покращення цієї роботи.

Крім того, стан роботи зі зверненнями громадян у виконавчих органах міської ради систематично обговорюється на апаратних нарадах при міському голові.

У Сумській міській раді та її виконавчих органах і надалі триватиме робота із забезпечення всебічного розгляду звернень громадян, об’єктивної, неупередженої та вчасної перевірки фактів, викладених у зверненнях, а також посилення персональної відповідальності керівників за вирішення питань, що порушуються у зверненнях мешканців міста, особливо найменш соціально-захищених категорій.