

ІНФОРМАЦІЯ
про стан роботи із зверненнями громадян,
які надійшли до Олександрійської міської ради
за 2015 рік

Звернення громадян – це показник якості та ефективності роботи органів місцевого самоврядування, індикатор рівня соціально-економічного розвитку міста, а кількість звернень і суть порушених ними питань свідчать про рівень виконання обов'язків органів місцевого самоврядування, а тому розгляду звернень, організації особистого прийому громадян приділяється значна увага.

Забезпечення системної роботи із зверненнями громадян, як пріоритетного напрямку діяльності, дає можливість ще більш оперативно реагувати на звернення.

Стиль робочого діалогу, максимального наближення міської ради до громади і особи з їх потребами, став для працівників міської ради обов'язковим і домінуючим.

Указ Президента України від 07.02.2008 р. № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» поставив завдання налагодити продуктивний і систематичний зв'язок органів місцевого самоврядування з громадянами та приділення особливої уваги в вирішенні проблем, найбільш вразливих верств населення, взяття під особистий контроль розгляду звернень громадян, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною.

В Олександрійській міській раді активно використовуються нові форми і методи зворотного зв'язку з населенням.

Це, по-перше, істотно підвищило рівень довіри громадян до міської ради, а по-друге, спричинило зменшення кількості скарг, заяв та інших звернень, які можуть вирішуватися в найстисліші терміни.

Протягом 2015 року проведено 11 прямих телефонних зв'язка з мешканцями міста.

Розпорядженням міського голови від 29 грудня 2014 року № р-183-з затверджено графіки проведення прямого телефонного зв'язку з мешканцями міста та особистого і виїзних прийомів громадян керівництвом Олександрійської міської ради на 2015 рік.

В 2015 року проведено 24 особистих прийомів керівництвом міської ради та оформлено 82 звернення.

По питанням, які неможливо вирішити під час спілкування, надаються окремі доручення з терміном розгляду відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян».

Громадяни зверталися з наступних питань:

- проведення капітального ремонту будинку вдові померлого інваліда ВВ війни;
- щодо видачі архівних довідок для оформлення пенсії з неліквідованих житлово-комунальних підприємств;
- поліпшення житлових умов сиріт;
- виплата коштів за акції заводу «Агромаш»;
- встановлення контейнерів для сміття;
- облаштування підвальних приміщень під пункти надзвичайних ситуацій;
- надання допомоги у працевлаштуванні;
- забезпечення ортопедичним взуттям та протезами інвалідів;
- ремонт покрівлі;
- надання матеріальної допомоги на лікування;
- проведення утеплення стін будинку;
- зріз аварійно-небезпечних дерев;
- асфальтування прибудинкових територій;
- здійснення підприємницької діяльності в приватному секторі;
- благоустрій вулиці після проведення водопостачання;
- встановлення дитячих майданчиків;
- вирішення межового спору;
- благоустрій прибудинкових територій;
- поліпшення житлових умов;
- відновлення вуличного освітлення;

- підготовка житлового фонду до зимового періоду;
- проведення робіт по встановленню ЛЕП на мкр-ні «Заводський»;
- незадовільне теплопостачання та проведення перерахунку оплати за послугу теплопостачання;
- та інше.

Щомісячно в засобах масової інформації публікуються графіки особистих прийомів громадян та проведення прямого телефонного зв'язку керівництвом міської ради.

Протягом 2015 року до Олександрійської міської ради надійшло 2016 письмових звернень громадян, на особистих прийомах громадян керівництвом міської ради прийнято 82 звернення. За відповідний період 2014 року – 1465 письмових звернень громадян та 102 звернення на особистих прийомах.

За 2015 рік до Олександрійської міської ради надійшли звернення з вищестоящих організацій, а саме:

- | | |
|---|------------------|
| через Адміністрацію Президента | - 8 звернень; |
| через Верховну Раду України | - 5 звернень; |
| через Кабінет Міністрів України | - 5 звернень; |
| через Кіровоградську обласну державну адміністрацію | - 104 звернення. |
- За відповідний період 2014 року – 90 звернень.

Протягом 2015 року надійшло 302 колективних звернення, що складає 14,39 %. Загальна кількість громадян, які звернулись - 5336. Звернення громадян стосуються питань ремонту та експлуатації житлового фонду, надання допомоги в ремонті та відновленні доріг, ліквідації підтоплень, забезпечення засобами обліку теплової енергії багатоповерхових будинків, питання підняття тарифів на житлово-комунальні послуги, зріз дерев, відкриття нових автобусних маршрутів, допомога громадянам міста на лікування та побутові потреби. Звернення громадян розглядаються у визначені Законом України «Про звернення громадян» терміни, заявникам надаються ґрунтовні відповіді.

Повторних звернень громадян за звітний період – 16 (0,76 %). Не всі питання, які порушують громадяни, можливе вирішити на рівні Олександрійської міської ради – це насамперед питання вугільної галузі міста – заборгованості по заробітній платі, забезпечення пільговим вугіллям, оформлення пенсій громадянам, які працювали на підприємствах, які в даний час не працюють і не ліквідовані.

По структурі звернень за їх видами надійшло за звітний період:

- | | |
|------------------------|------------|
| пропозицій (зауважень) | - 0,05 %; |
| заяв (клопотань) | - 99,09 %; |
| скарг | - 0,86 %. |

За 2015 рік до Олександрійської міської ради надійшло всього усних та письмових звернень громадян 2098. За відповідний період 2014 року – 1567 звернень.

- | | |
|--|--------|
| Від інвалідів, учасників війни, | |
| учасників бойових дій, вдів загиблих | - 27; |
| - одиноких матерів, членів багатодітних сімей | - 5; |
| - пенсіонерів | - 146; |
| - від осіб, які постраждали від наслідків аварії на ЧАЕС | - 8. |

За 2015 рік до Олександрійської міської ради звернулися інваліди Великої Вітчизняної війни з питань ремонту житла, протезування зубів, захисту прав споживача.

Основні питання, з якими звертались громадяни міста письмово та на особистих прийомах за 2015 рік:

- охорони здоров'я - 508 звернень (24,21 %). За відповідний період 2014 року 309 звернень;
- надання матеріальної допомоги на лікування, поховання та побутові потреби звернулося 601 громадянин (28,65 %). За відповідний період 2014 року 443 звернення;
- комунального господарства – 1053 звернення (50,19%). За відповідний період 2014 року 653 звернення;

- житлового господарства – 47 звернень (2,24 %). За відповідний період 2014 року - 32 звернення.

За звітний період позитивно вирішено 808 звернень громадян, що складає 38,51%.

Щомісячно в засобах масової інформації публікуються графіки особистих прийомів громадян керівництвом міської ради, графіки проведення прямого телефонного зв'язку.

В Олександрійській міській раді запроваджено постійний моніторинг додержання законодавства з питань звернень громадян.

Розглянуто стан роботи із зверненнями громадян в управлінні праці і соціального захисту населення міської ради на засіданні виконавчого комітету 05 березня 2015 року (рішення виконавчого комітету від 05.03.2015 року № 136).

Щотижня, на апаратних нарадах керуючий справами виконавчого комітету доповідає про стан розгляду виконання звернень громадян у виконавчих органах міської ради, на підприємствах, установах, організаціях міста.

Керівникам виконавчих органів надаються відповідні доручення по встановленню жорсткого контролю за дотриманням термінів розгляду звернень, якості та вичерпності відповідей. З'ясовуються причини, що породжують повторні звернення громадян, проводиться аналіз випадків безпідставної відмови в задоволенні законних вимог заявників.

Розпорядженням міського голови від 29 грудня 2014 року № р-182-з затверджено склад міської постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян.

На засіданнях комісії аналізується робота із зверненнями громадян у виконавчих органах міської ради; розглядаються питання по недопущенню надання неоднозначних, необґрунтованих, або неповних відповідей, порушення термінів розгляду звернень громадян; з'ясовуються причини, які породжують повторні звернення громадян; виявляються причини, що їх породжують та за результатами аналізу вносяться пропозиції по рішенню таких звернень.

Робота із зверненнями громадян постійно висвітлюються у газеті «Вільне Слово» та на місцевих телеканалах і радіо.

Інформація про стан роботи із зверненнями громадян публікується на веб-сайті Олександрійської міської ради.

В Олександрійській міській раді впроваджена автоматизована програма «Звернення громадян».

КЕРУЮЧИЙ СПРАВАМИ
ВИКОНАВЧОГО КОМІТЕТУ

В.ЧЕБОТАРЬОВ