

ІНФОРМАЦІЯ
про стан роботи із зверненнями громадян,
які надійшли до Олександрійської міської ради
за січень - червень 2016 року

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 січня - червня 2016 року проведено 8 прямих телефонних зв'язків з мешканцями міста.

Розпорядженням міського голови від 30 грудня 2015 року № р-199-з затверджено графіки проведення прямого телефонного зв'язку з мешканцями міста та особистого і виїзних прийомів громадян керівництвом Олександрійської міської ради на 2016 рік.

В січні - червні 2016 року проведено 11 особистих прийомів керівництвом міської ради та оформлено 29 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:

- про роботу комунального підприємства «Житлогосп»;
- про створення ОСББ;
- про обстеження будинку;
- про ремонт покрівлі;
- про пільгове перевезення інвалідів в міському транспорті;
- про надання матеріальної допомоги;
- про безкоштовне встановлення газового лічильника;
- про поліпшення житлових умов;
- про реконструкцію дворової каналізаційної мережі;
- про виділення земельних ділянок та їх приватизація;
- порушення тиші в житловому будинку приватним підприємством «Нуга-Бест»; та інше.

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

Протягом січня-червня 2016 року до Олександрійської міської ради надійшло 889 письмових звернень громадян, на особистих прийомах громадян керівництвом міської ради прийнято 29 звернень. За відповідний період 2015 року – 735 письмових звернень громадян та 33 звернень на особистих прийомах.

За січень-червень 2016 року до Олександрійської міської ради надійшли звернення з вищестоящих організацій, а саме , через Кіровоградську обласну державну адміністрацію 50 звернень.

За відповідний період 2015 року – 57 звернень.

Протягом січня-червня 2016 року надійшло 98 колективних звернень, що складає 3,26 %. Загальна кількість громадян, які звернулись - 4132. 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, призначення та виплата субсидій і соціальних допомог. Звернення громадян розглядаються у визначені Законом України «Про звернення громадян» терміни, заявникам надаються ґрунтовні відповіді.

Повторних звернень громадян за звітний період – 10 (0,33 %). 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)	- 0,02 %;
заяв (клопотань)	- 99,98 %;
скарг	- 0 %.

За січень-червень 2016 року до Олександрійської міської ради надійшло всього усних та письмових звернень громадян 3100 (в тому числі звернення громадян, які надійшли через Кіровоградський обласний контактний центр – 2118). За відповідний період 2015 року – 768 звернень.

Від інвалідів, учасників війни,

учасників бойових дій, вдів загиблих	- 14;
- одиноких матерів, членів багатодітних сімей	- 72;
- пенсіонерів	- 754;
- від осіб, які постраждали від наслідків аварії на ЧАЕС	-5.

За січень - червень 2016 рік до Олександрійської міської ради звернулися 5 інваліди Великої Вітчизняної війни з питань ремонту житла.

Основні питання, з якими звертались громадяни міста письмово та на особистих прийомах за січень - червень 2016 року:

- охорони здоров'я - 299 звернень (9,65 %). За відповідний період 2015 року 174 звернення;

- надання матеріальної допомоги на лікування, поховання та побутові потреби звернулося 322 громадян (10,39 %). За відповідний період 2015 року 196 звернень;

- комунального господарства – 686 звернення (22,13%). За відповідний період 2015 року 306 звернень;

- соціальний захист – 1671 звернень (53,9%). За відповідний період 2015 року – 55 звернень.

За звітний період позитивно вирішено 1462 звернення громадян, що складає 47,16%.

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 у відділі по роботі із зверненнями громадян управління справами Олександрійської міської ради на засіданні виконавчого комітету 18 лютого 2016 року (рішення виконавчого комітету від 18.02.2015 року № 106).

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 рішенням 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