

## ІНФОРМАЦІЯ

про стан роботи із зверненнями громадян, які надійшли до  
Олександрійської міської ради за 2018 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.

Розпорядженням міського голови від 28 грудня 2017 року № р-170-з затверджено графіки проведення прямого телефонного зв'язку з мешканцями міста та особистого і виїзних прийомів громадян керівництвом Олександрійської міської ради на 2018 рік. Щомісячно в засобах масової інформації публікуються графіки особистих прийомів громадян та проведення прямого телефонного зв'язку керівництвом міської ради.

Протягом січня-грудня 2018 року проведено 12 прямих телефонних зв'язків з мешканцями міста, оформлено 21 звернення.

В січні-грудні 2018 року проведено 32 особистих прийомів керівництвом міської ради та оформлено 56 звернень.

По питанням, які неможливо вирішити протягом зустрічі, 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 обстеження будинків та проведення ремонтних робіт;
- про пільгове перевезення людей з інвалідністю та пільгової категорії населення в міському транспорті;
- про надання матеріальної допомоги;
- про поліпшення житлових умов;
- про тепло забезпечення квартир мешканців міста;
- про призначення та виплату соціальних допомог та субсидій;
- про перевезення пасажирів та майбутнє підвищення тарифів на перевезення;
- про отримання ліків відповідно до програми «Доступні ліки»;
- про підвищення тарифів на житлово-комунальні послуги;
- про встановлення лічильників тепла на багатоповерхові будинки;
- про відновлення роботи ліфта;
- про видалення аварійних дерев;
- про забезпечення дровами малозабезпечених верств населення.;
- про призначення субсидій;
- та інше.

Протягом січня - грудня 2018 року до Олександрійської міської ради надійшло 1699 письмових звернень громадян, за допомогою засобів телефонного зв'язку 21 звернення, на особистих прийомах громадян керівництвом міської ради прийнято 56 звернень, через офіційний сайт Олександрійської міської ради надійшло 118 звернень. Через органи влади надійшло 2129 звернень, в тому числі через обласний контактний центр 2065 звернень.

За відповідний період 2017 року – 1632 письмових звернень громадян, за допомогою засобів телефонного зв'язку 11 звернень, на особистих прийомах громадян керівництвом міської ради прийнято 61 звернення, через офіційний сайт Олександрійської міської ради надійшло 101 звернення. Через органи влади надійшло 1951 звернення, в тому числі через обласний контактний центр 1892 звернення.

Протягом січня – грудня 2018 року надійшло 196 колективних звернень, що складає 5,12 %. Загальна кількість громадян, які звернулись - 4071. 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, призначення та розрахунок субсидій. Звернення громадян розглядаються у визначені Законом України «Про звернення громадян» терміни, заявникам надаються ґрунтовні відповіді.

Повторних звернень громадян за звітний період – 20 (0,522 %). 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, отримання безкоштовних ліків відповідно до державної програми «Доступні ліки», отримання грошових коштів по субсидії на тверде паливо та скраплений газ та призначення субсидій громадянам міста, де склалися особливі умови, а саме: повнолітні діти зареєстровані в домогосподарствах або в квартирах, але не мають офіційного працевлаштування чи працюють з неповним робочим днем.

За січень-грудень 2018 року до Олександрійської міської ради надійшло всього 3828 звернень громадян. За відповідний період 2017 року – 3655 звернень.

Основні питання, з якими звертались громадяни міста письмово, на особистих прийомах, через органи влади, за допомогою засобів телефонного зв'язку, на офіційний веб-сайт Олександрійської міської ради за січень-грудень 2018 року :

- надання матеріальної допомоги на лікування, поховання та побутові потреби звернулося 785 громадян (20,51 %), за відповідний період 2017 року 846 звернень; - виплачено матеріальну допомогу на суму 1887 тис.грн., в т.ч. 5 тис. грн.. учасникам АТО на оперування та лікування, 6-ти учасникам бойових дій.

- комунального господарства – 1374 звернення (35,89%), за відповідний період 2017 року 1181 звернення;

з них:

проведено ремонт покрівлі на 140 будинках (рулонної покрівлі – 10,84 тис. кв. м, шиферної покрівлі-2,32 тис.кв.м);

ремонт під'їздів - 99;

засклення - 264 кв.м ;

герметизація швів – 2342 пог.м ;

відремонтовано цоколь – 2,21 тис.кв.м ;

ремонт систем водовідведення – 556 пог.м ;

ремонт водостоків – 1376 пог.м ;

відремонтовано 87 ліфтів ;

проведено асфальтування прибудинкових територій на 2 будинках на суму 17 тис. грн. ; капітальний ремонт доріг 9830 кв.м (вул. Діброви, вул. Г.Усика, вул. Новопразьке шосе);

видалено 333 аварійних дерев;

проведено ремонтні роботи по зовнішньому вуличному освітленню на 72 вулицях на суму 3402,2 тис грн..;

завезено дрова для пічного опалення малозабезпеченим громадянам по 66 зверненням.

- соціального захисту -1074 звернення (28,06%) призначено субсидію і соціальну допомогу по 783 зверненням. ,за відповідний період 2017 року 1063 звернення;

- житлового господарства – 22 звернення (0,57 %), за відповідний період 2017 року - 56 звернень.

По структурі звернень за їх видами надійшло за звітний період:

пропозицій (зауважень)	- 0%
заяв (клопотань)	- 99,84 %;
скарг	- 0,26 %.

Від інвалідів, учасників війни,

учасників бойових дій, вдів загиблих - 30 (0,78%);

- одиноких матерів, членів багатодітних сімей - 23 (0,60%);

- пенсіонерів - 279 (7,29%);

- від осіб, які постраждали від наслідків аварії на ЧАЕС - 8 (0,21%).

За звітний період позитивно вирішено 1275 звернень громадян, що складає 33,31%.

Щоквартально на офіційному веб-сайті оприлюднюються відомості про організацію роботи із зверненнями громадян, вирішення у них питань.

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

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

Розглянуто стан роботи із зверненнями громадян в Олександрійській міській раді на засіданні виконавчого комітету 15 лютого 2018 року (рішення виконавчого комітету від 15.02.2018 року № 101).

Щотижня, на апаратних нарадах керуючий справами виконавчого комітету доповідає про стан розгляду та 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.

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