



РІШЕННЯ

ВИКОНАВЧОГО КОМІТЕТУ ОЛЕКСАНДРІЙСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ КІРОВОГРАДСЬКОЇ ОБЛАСТІ

від «___» лютого 2023 року

№ ___

м. Олександрія

Про стан виконання розгляду звернень громадян

Відповідно до делегованих повноважень, визначених пп.1 п.б) ч.1 ст. 38 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», на виконання Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», рішення виконавчого комітету міської ради від 24 лютого 2022 року № 131 «Про стан виконання розгляду звернень громадян» та заслухавши інформацію начальника відділу по роботі із зверненнями громадян управління справами міської ради Галайди А.М. про стан виконання розгляду звернень громадян у відділі по роботі із зверненнями громадян управління справами міської ради,

ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ МІСЬКОЇ РАДИ ВИРІШИВ:

1. Інформацію про стан виконання розгляду звернень громадян у відділі по роботі із зверненнями громадян управління справами міської ради взяти до відома.

2. Зобов'язати відділ по роботі із зверненнями громадян управління справами міської ради забезпечити системну роботу із зверненнями громадян, визначивши її як пріоритетний напрямок діяльності, проводити подальшу роботу із зверненнями громадян відповідно до вимог Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» в частині недопущення надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей на звернення громадян, порушення строків виконання звернень та безпідставної передачі звернень для розгляду іншим органам або організаціям.

3. У лютому 2024 року на засіданні виконавчого комітету розглянути питання про стан виконання розгляду звернень громадян на підприємствах, в організаціях, установах міста та у виконавчих органах міської ради згідно з Указом Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування».

4. Зняти з контролю рішення виконавчого комітету від 24 лютого 2022 року № 131 «Про стан виконання розгляду звернень громадян».

5. Контроль за виконанням даного рішення покласти на керуючого справами виконавчого комітету Завалія С.В.

Міський голова

Сергій КУЗЬМЕНКО

**Керуючий справами
виконавчого комітету**

Сергій ЗАВАЛІЙ

Інформація
про стан виконання розгляду звернень громадян
у відділі по роботі із зверненнями громадян управління справами міської ради

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 № 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 у 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 зворотнього 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 2022 року № р-249-з затверджено графіки проведення прямого телефонного зв'язку з мешканцями міста та особистого і виїзних прийомів громадян керівництвом Олександрійської міської ради на 2022 рік. Щомісячно в засобах масової інформації публікуються графіки особистих прийомів громадян та проведення прямого телефонного зв'язку керівництвом міської ради.

В січні – грудні 2022 року проведено 8 особистих прийомів громадян керівництвом міської ради, оформлено 28 звернень та проведено 19 прийомів по прямому телефонному зв'язку, оформлено 75 звернень.

Громадяни зверталися з наступних питань:

- про перелік бомбосховищ та укриттів та їх функціонування;
- про евакуацію населення;
- про системи оповіщення;
- про світломаскування в місті;
- про роботу середніх та спеціальних навчальних закладів;
- про санітарний стан та благоустрій міста;
- про ремонт доріг та асфальтування прибудинкових територій;
- про обстеження будинків та проведення ремонтних робіт в підвальних приміщеннях;
- про відключення від централізованого опалення квартири;
- про поліпшення житлових умов;
- про відновлення роботи ліфтів;
- про теплопостачання та оплату за місця загального користування;
- про електропостачання;
- про встановлення загально будинкових лічильників водопостачання;
- про виплату компенсації ЖКП мешканцям, які прихистили ВПО;
- про надання гуманітарної допомоги мешканцям міста та ВПО;
- про призначення та виплату соціальної допомоги та субсидії;
- про надання матеріальної допомоги;

- про пільгове перевезення людей з інвалідністю та пільгової категорії населення в міському транспорті;
- про моніторинг цін в торгівельних мережах та аптечних закладах;
- про роботу міського пасажирського транспорту та зміну графіків руху;
- та інше.

Протягом січня-грудня 2022 року до Олександрійської міської ради надійшло 3562 письмові звернення громадян, за допомогою засобів телефонного зв'язку 75 звернень, на особистих прийомах громадян керівництвом міської ради прийнято 28 звернень, через офіційний сайт Олександрійської міської ради надійшло 217 звернень. Через органи влади надійшло 1156 звернень, в тому числі через Урядову гарячу лінію 641 звернення та Регіональний контактний центр 515 звернень.

За відповідний період 2021 року до Олександрійської міської ради надійшло 4907 письмових звернень громадян, за допомогою засобів телефонного зв'язку 143 звернення, на особистих прийомах громадян керівництвом міської ради прийнято 201 звернення, через офіційний сайт Олександрійської міської ради надійшло 222 звернення. Через органи влади надійшло 1414 звернень, в тому числі через Урядову гарячу лінію 978 звернень та Регіональний контактний центр 436 звернень.

Протягом січня – грудня 2022 року надійшло 88 колективних звернень, що складає 2,47%. Загальна кількість громадян, які звернулись - 5034.

Звернення громадян стосуються питань виплати компенсації ЖКП мешканцям, які прихистили ВПО, надання гуманітарної допомоги, призначення та виплату соціальної допомоги та субсидії, ремонту та експлуатації житлового фонду, надання допомоги в ремонті та відновленні доріг, забезпечення засобами обліку теплової енергії багатоповерхових будинків, зріз дерев, зміна графіків автобусних маршрутів, встановлення загальнобудинкових водолічильників. Звернення громадян розглядаються у визначені Законом України «Про звернення громадян» терміни, заявникам надаються ґрунтовні відповіді.

Повторних звернень громадян за звітний період – 37 (0,01 %). Не всі питання, які порушують громадяни, можливо вирішити на рівні Олександрійської міської ради – це насамперед питання оформлення пенсій громадянам, які працювали на підприємствах, які в даний час не працюють і не ліквідовані, отримання грошових коштів 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 2022 року до Олександрійської міської ради надійшло всього 3562 звернення громадян. За відповідний період 2021 року – 4907 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 2022 року :

- комунального господарства –1201 звернення (33,72%), за відповідний період 2021 року 1603 звернення;

- з них:
- проведено ремонт сумісної покрівлі загальною площею 4500 кв .м;
 - проведено ремонт шиферної покрівлі загальною площею 2752 кв .м;
 - ремонт під'їздів – 30 од.;
 - засклення - 30 кв.м ;
 - ремонт систем водовідведення – 650 пог.м ;
 - ремонт системи опалення - 700 пог.м ;
 - ремонт системи холодного водопостачання- 1200 пог.м ;
 - заміна дверей -22 од.;
 - відремонтовано 150 ліфтів;
 - проведено ґрейдерування доріг на 12 вулицях ;
 - видалено 400 аварійних дерев та проведено кронування 1980 дерев;

- проведено ремонтні роботи по зовнішньому вуличному освітленню 106 вулиць ;
 завезено дрова для пічного опалення малозабезпеченим громадянам по
 219 зверненням;
 - соціального захисту -821 звернення (23,05%) , за відповідний період 2021 року –
 752 звернення;
 - надання матеріальної допомоги на лікування, поховання та побутові потреби –
 882 звернення (24,76 %), за відповідний період 2021 року -1876 звернень, виплачено
 1860012 грн.;

- надання матеріальної допомоги на лікування пораненим військовослужбовцям –
 37 звернень, виплачено 370000 грн.;

По структурі звернень за їх видами надійшло за звітний період:

пропозицій (зауважень)	- 0,05 %
заяв (клопотань)	- 99,02 %;
скарг	- 0,93 %;

Від інвалідів, учасників війни, учасників бойових дій, вдів загиблих,

осіб з інвалідністю	- 261 (7,33%);
- одиноких матерів, членів багатодітних сімей	- 74 (2,08%);
- пенсіонерів	- 640 (17,97%);
- від осіб, які постраждали від наслідків аварії на ЧАЕС	- 5 (0,14%).

За звітний період позитивно вирішено 1398 звернень громадян, що складає 39,25%.

Щоквартально на офіційному веб-сайті оприлюднюються відомості про організацію роботи із зверненнями громадян.

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

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 24 лютого 2022 року, прийнято рішення виконавчого комітету № 131.

Розпорядженням міського голови від 29 січня 2021 року № р-26-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.

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

Виходячи з вищевикладеного пропоную:

1. Зобов'язати відділ по роботі із зверненнями громадян управління справами міської ради забезпечити системну роботу із зверненнями громадян, визначивши її як пріоритетний напрямок діяльності, проводити подальшу роботу із зверненнями громадян відповідно до вимог Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» в частині недопущення надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей на звернення громадян,

порушення строків виконання звернень та безпідставної передачі звернень для розгляду іншим органам або організаціям.

2. У лютому 2024 року на засіданні виконавчого комітету розглянути питання про стан виконання розгляду звернень громадян на підприємствах, в організаціях, установах міста та у виконавчих органах міської ради згідно з Указом Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування».

**Начальник відділу по роботі
із зверненнями громадян
управління справами міської ради**

Алла ГАЛАЙДА