

ІНФОРМАЦІЯ

про стан роботи із зверненнями громадян, які надійшли до
Олександрійської міської ради за січень-червень 2017 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 2017 року проведено 5 прямих телефонних зв'язків з мешканцями міста.

Розпорядженням міського голови від 28 грудня 2016 року № р-193-з затверджено графіки проведення прямого телефонного зв'язку з мешканцями міста та особистого і виїзних прийомів громадян керівництвом Олександрійської міської ради на 2017 рік.

В січні-червні 2017 року проведено 8 особистих прийомів керівництвом міської ради та оформлено 22 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 розчищення доріг після снігових заметів;
- про роботу комунального підприємства «Житлогосп»;
- про створення та діяльність ОСББ;
- про обстеження будинку;
- про пільгове перевезення інвалідів 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 пільгове перевезення пасажирів та майбутнє підвищення тарифів на перевезення;
- про прибирання території міста після зимового періоду;
- про асфальтування прибудинкових територій та доріг міста;
- про проведення ремонтних робіт на багатоповерхових будинках;
- та інше

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

Протягом січня-червня 2017 року до Олександрійської міської ради надійшло 844 письмових звернень громадян, за допомогою засобів телефонного зв'язку 8 звернень, на особистих прийомах громадян керівництвом міської ради прийнято 22 звернення, через

офіційний сайт Олександрійської міської ради надійшло 51 звернення. Через органи влади надійшло 981 звернення, в тому числі через обласний контактний центр 953 звернення. За відповідний період 2016 року – 889 письмових звернень громадян, за допомогою засобів телефонного зв'язку 14 звернень, на особистих прийомах громадян керівництвом міської ради прийнято 29 звернень, через офіційний сайт Олександрійської міської ради надійшло 49 звернень. Через органи влади надійшло 2168 звернень, в тому числі через обласний контактний центр 2118 звернень.

Протягом січня - червня 2017 року надійшло 60 колективних звернень, що складає 3.29 %. Загальна кількість громадян, які звернулись - 2118. 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 – 7 (0,38 %). 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 та отримання безкоштовних ліків відповідно до державної програми «Доступні ліки».

По структурі звернень за їх видами надійшло за звітний період:

пропозицій (зауважень)	- 0%
заяв (клопотань)	- 99,45 %;
скарг	- 0,55 %.

За січень-червень 2017 року до Олександрійської міської ради надійшло всього 1825 звернень громадян. За відповідний період 2016 року – 3100 звернень.

Від інвалідів, учасників війни,
учасників бойових дій, вдов загиблих - 51;
- одиноких матерів, членів багатодітних сімей - 20;
- пенсіонерів - 154;

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-червень 2017 року звернень;

- надання матеріальної допомоги на лікування, поховання та побутові потреби звернулося 459 громадян (21,31 %). За відповідний період 2016 року 322 звернення;

- комунального господарства – 494 звернення (27,06%). За відповідний період 2016 року 686 звернень;

- соціального захисту -594 звернення (32,55%). За відповідний період 2016 року 1671 звернення;

- житлового господарства – 24 звернення (1,31 %). За відповідний період 2016 року - 29 звернень.

За звітний період позитивно вирішено 542 звернення громадян, що складає 29,69%.

Щомісячно в засобах масової інформації публікуються графіки особистих прийомів громадян керівництвом міської ради, графіки проведення прямого телефонного зв'язку, щоквартально на офіційному веб-сайті оприлюднюються відомості про організацію роботи із зверненнями громадян, вирішення у них питань.

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 09 лютого 2017 року (рішення виконавчого комітету від 09.02.2017 року № 81).

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.

Розпорядженням міського голови від 28 грудня 2016 року № р-192-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 висвітлюється 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».