

ІНФОРМАЦІЯ

про стан роботи із зверненнями громадян, які надійшли до
Олександрійської міської ради за січень-березень 2021 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 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 22 березня 2021 року № р-83-з затверджено графіки проведення прямого телефонного зв'язку з мешканцями міста та особистого і виїзних прийомів громадян керівництвом Олександрійської міської ради на 2021 рік. Щомісячно в засобах масової інформації публікуються графіки особистих прийомів громадян та проведення прямого телефонного зв'язку керівництвом міської ради.

В січні – березні 2021 році проведено 8 особистих прийомів громадян керівництвом міської ради, оформлено 43 звернення та проведено 4 прийоми по прямому телефонному зв'язку, оформлено 16 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 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 теплозабезпечення 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 встановлення загальнобудинкових лічильників води;
- про відновлення роботи ліфтів;
- про ремонт доріг та асфальтування прибудинкових територій;
- про монетизацію субсидій і пільг;
- про отримання грошових коштів монетизованої субсидії;
- про карантин в закладах освіти та в закладах охорони здоров'я;

- про забезпечення громадян міста засобами захисту при коронавірусі;
- про моніторинг цін в торгівельній мережі та аптечних закладах;
- про графік руху міського транспорту в умовах карантину;
- та інше.

Протягом січня – березня 2021 року до Олександрійської міської ради надійшло 1031 письмове звернення громадян, за допомогою засобів телефонного зв'язку 16 звернень, на особистих прийомах громадян керівництвом міської ради прийнято 43 звернення, через офіційний сайт Олександрійської міської ради надійшло 55 звернень. Через органи влади надійшло 338 звернень, в тому числі через обласний контактний центр 273 звернення.

За відповідний період 2020 року до Олександрійської міської ради надійшло 2122 письмових звернень громадян, за допомогою засобів телефонного зв'язку 11 звернень, на особистих прийомах громадян керівництвом міської ради прийнято 10 звернень, через офіційний сайт Олександрійської міської ради надійшло 166 звернень. Через органи влади надійшло 1353 звернення, в тому числі через обласний контактний центр 1286 звернень.

Протягом січня – березня 2021 року надійшло 42 колективних звернення, що складає 2,94%. Загальна кількість громадян, які звернулись - 1428. Звернення громадян стосуються питань ремонту та експлуатації житлового фонду, надання допомоги в ремонті та відновленні доріг, забезпечення засобами обліку теплової енергії багатоповерхових будинків, питання підняття тарифів на житлово-комунальні послуги, зріз дерев, відкриття нових 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 – 3 (0,21 %). Не всі питання, які порушують громадяни, можливо 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-березень 2021 року до Олександрійської міської ради надійшло всього 1428 звернень громадян. За відповідний період 2020 року – 3475 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-березень 2021 року:

- надання матеріальної допомоги на лікування, поховання та побутові потреби звернулося 809 громадян (56,65 %), за відповідний період 2020 року - 1202 звернення;
- призначено матеріальну допомогу на суму 893562 грн.;
- комунального господарства – 335 звернень (23,46%), за відповідний період 2020 року 282 звернення;

з них: проведено ремонт сумісної покрівлі загальною площею 156 кв .м;
 проведено ремонт шиферної покрівлі загальною площею 260 кв .м;
 ремонт під'їздів – 13 од. ;
 завершення - 10 кв.м ;
 ремонт систем водовідведення – 141 пог.м ;
 ремонт оголовків - 2 од. ;
 заміна дверей - 11 од. ;
 відремонтовано 69 ліфтів;
 проведено ґрейдерування доріг на 6 вулицях ;
 видалено 32 аварійних дерева та проведено коронування 196 дерев;
 проведено ремонтні роботи по зовнішньому вуличному освітленню на 14 вулицях ;

завезено дрова для пічного опалення малозабезпеченим громадянам по 30 зверненням;
- соціального захисту -251 звернення (17,58%) , за відповідний період 2020 року – 856 звернень;

По структурі звернень за їх видами надійшло за звітний період:

пропозицій (зауважень)	- 0,14%
заяв (клопотань)	- 99,44 %;
скарг	- 0,42 %.

Від інвалідів, учасників війни, учасників бойових дій, вдов загиблих,
осіб з інвалідністю - 115 (3,08%);
- одиноких матерів, членів багатодітних сімей - 33 (2,31%);
- пенсіонерів - 287 (20,1%);
- від осіб, які постраждали від наслідків аварії на ЧАЕС - 3 (0,002%).

За звітний період позитивно вирішено 460 звернень громадян, що складає 32,21%.

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

Робота із зверненнями громадян постійно висвітлюється 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 11 лютого 2021 року, прийнято рішення виконавчого комітету у № 116.

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».

Керуючий справами
виконавчого комітету

Сергій ЗАВАЛІЙ

Алла Галайда
7-24-96