

## **ІНФОРМАЦІЯ**

### **про стан роботи із зверненнями громадян, які надійшли до Олександрійської міської ради за січень – березень 2024 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 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 2023 року № р-148-з затверджено графіки проведення прямого телефонного зв'язку з мешканцями міста та особистого і виїзних прийомів громадян керівництвом Олександрійської міської ради на 2024 рік. Щомісячно в засобах масової інформації публікуються графіки особистих прийомів громадян та проведення прямого телефонного зв'язку керівництвом міської ради.

В січні – березні 2024 року проведено 6 особистих прийомів громадян керівництвом міської ради, оформлено 23 звернення та проведено 4 прийоми по прямому телефонному зв'язку, оформлено 15 звернень.

Громадяни зверталися з наступних питань:

- 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 поліпшення житлових умов;
- про теплопостачання та оплату за місця загального користування;
- про борги після встановлення загально будинкових лічильників водопостачання;
- про надання гуманітарної допомоги мешканцям міста та ВПО;
- про призначення та виплату соціальної допомоги;
- про надання матеріальної допомоги на лікування, поховання та побутові потреби;
- про роботу міського пасажирського транспорту та зміну графіків руху;
- про перейменування вулиць міста;
- та інше.

Протягом січня – березня 2024 року до Олександрійської міської ради надійшло 1118 звернень громадян, за допомогою засобів телефонного зв'язку - 15 звернень, на особистих прийомах громадян керівництвом міської ради розглянуто 23 звернення, через гарячу лінію міського голови - 8 звернень, електронною поштою надійшло 81 звернення. Через органи влади надійшло 226 звернень, в тому числі через Урядову гарячу лінію 162 звернення, Регіональний контактний центр 53 звернення та обласну державну адміністрацію-11 звернень.

За відповідний період 2023 року до Олександрійської міської ради надійшло 947 звернень громадян, за допомогою засобів телефонного зв'язку 22 звернення, на особистих прийомах громадян керівництвом міської ради прийнято 23 звернення, через гарячу лінію міського голови 20 звернень та електронною поштою надійшло 69 звернень. Через органи влади надійшло 215 звернень, в тому числі через Урядову гарячу лінію 162 звернення та Регіональний контактний центр 53 звернень.

Протягом січня – березня 2024 року надійшло 31 колективне звернення, що складає 2,77%.

Загальна кількість громадян, які звернулись – 1560

Звернення громадян стосуються питань щодо надання матеріальної допомоги пораненим військовослужбовцям та надання одноразової матеріальної допомоги на облаштування місць поховань членам сімей загиблих (померлих) Захисників та Захисниць України, які брали безпосередньо участь у збройному конфлікті внаслідок військової агресії Російської Федерації проти України; виплати компенсації за житло воєнкомунальні по служимешканцям, які прихистили внутрішньо переміщених осіб, надання гуманітарної допомоги, призначення та виплату соціальної допомоги, про взяття на облік громадян, що потребують надання житлового приміщення для тимчасового проживання з фонду житла, призначеного для тимчасового проживання внутрішньо переміщених осіб; ремонту та експлуатації житлового фонду, надання допомоги в ремонті та відновленні доріг, забезпечення засобами обліку теплової енергії багатоповерхових будинків, зріз дерев, зміна графіків руху на автобусних маршрутах, заборгованість громадян після встановлення загальнобудинкових водолічильників

Звернення громадян розглядаються у визначені Законом України «Про звернення громадян» терміни, заявникам надаються ґрунтовні відповіді.

Повторних звернень громадян за звітний період – 8 (0,71 %). Не всі питання, які порушують громадяни, можливо вирішити на рівні Олександрійської міської ради – це насамперед питання заборгованості в містян після встановлення загальнобудинкових лічильників водопостачання та оплати за теплопостачання місць загального користування.

Аналіз заяв, пропозицій та скарг свідчить, що громадянами порушуються питання різної тематики, але домінуючими є проблеми соціального захисту 797 звернень (71,29%), за відповідний період 2023 року – 641 звернення, з них:

- надання матеріальної допомоги на лікування, поховання та побутові потреби -664 звернень (59,39%), за відповідний період 2023 року -440 звернень, виплачено 1065300 грн.;

- надання матеріальної допомоги на лікування пораненим військовослужбовцям –виплачено 670 000 грн. по 67 зверненням;

- надання одноразової матеріальної допомоги на облаштування місць поховань членам сімей загиблих (померлих) Захисників та Захисниць України, які брали безпосередньо участь у збройному конфлікті внаслідок військової агресії Російської Федерації проти України - виплачено 210 000 грн. по 6 зверненням.

На другому місці питання комунального господарства –174 звернень (15,56%), за відповідний період 2023 року 194 звернення;

з них: - проведено ремонт сумісної покрівлі загальною площею 710 кв .м;

- проведено ремонт шиферної покрівлі загальною площею 100 кв .м;

- ремонт під'їздів – 2 од.;

- застелення - 2 кв.м ;

- ремонт систем водовідведення – 102 пог.м ;

- ремонт системи опалення - 173 пог.м ;

- ремонт системи холодного водопостачання - 205 пог.м ;

- заміна дверей -16 од.;

- відремонтовано -14ліфтів;

- видалено 106 аварійних дерев та проведено кронування 1405 дерев;

- проведено ремонтні роботи по зовнішньому вуличному освітленню 11 вулиць та встановлено 82 світильника.

По структурі звернень за їх видами надійшло за звітний період:

- пропозицій (зауважень) - 0,27 %
- заяв (клопотань) - 98,57 %;
- скарг - 1,16 %;

Від інвалідів, учасників війни, учасників бойових дій,  
вдів загиблих, осіб з інвалідністю - 252 (22,54 %);

- одиноких матерів, членів багатодітних сімей - 11 (0,98 %);
- пенсіонерів - 500 (44,72 %);
- від осіб, які постраждали від наслідків аварії на ЧАЕС - 1 (0,09 %).

За звітний період позитивно вирішено 579 звернень громадян, що складає 51,79%.

Щоквартально на офіційному вебсайті 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 15 лютого 2024 року, прийнято рішення виконавчого комітету № 108.

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 щодо порушених питань.

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