

ІНФОРМАЦІЯ

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

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-вересня 2018 року проведено 6 прямих телефонних зв'язків з мешканцями міста, оформлено 16 звернень.

В січні-вересні 2018 року проведено 21 особистий прийом керівництвом міської ради та оформлено 43 звернення.

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 на літній період часу;
- та інше.

Протягом січня - вересня 2018 року до Олександрійської міської ради надійшло 1298 письмових звернень 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 90 звернень. Через органи влади надійшло 1379 звернень, в тому числі через обласний контактний центр 1327 звернень.

За відповідний період 2017 року – 1243 письмових звернень громадян, за допомогою засобів телефонного зв'язку 9 звернень, на особистих прийомах громадян керівництвом міської ради прийнято 35 звернень, через офіційний сайт Олександрійської міської ради надійшло 72 звернення. Через органи влади надійшло 1411 звернень, в тому числі через обласний контактний центр 1360 звернень.

Протягом січня – вересня 2018 року надійшло 133 колективних звернень, що складає 4,96 %. Загальна кількість громадян, які звернулись - 2871. 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. Звернення громадян розглядаються у визначені Законом України «Про звернення громадян» терміни, заявникам надаються ґрунтовні відповіді.

Повторних звернень громадян за звітний період – 12 (0,448 %). 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.

За січень-вересень 2018 року до Олександрійської міської ради надійшло всього 2677 звернень громадян. За відповідний період 2017 року – 2689 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-вересень 2018 року :

- надання матеріальної допомоги на лікування, поховання та побутові потреби звернулося 631 громадянин (23,57%), за відповідний період 2017 року 635 звернень;

- комунального господарства – 981 звернення (36,65%), за відповідний період 2017 року 800 звернень;

- соціального захисту -627 звернень (12,22%) ,за відповідний період 2017 року 805 звернень;

- житлового господарства – 21 звернення (0,78 %), за відповідний період 2017 року - 39 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, вдов загиблих - 18 (0,67%);

- одиноких матерів, членів багатодітних сімей - 18 (0,67%);

- пенсіонерів - 184 (6,87%);

- від осіб, які постраждали від наслідків аварії на ЧАЕС - 6 (0,22%).

За звітний період позитивно вирішено 853 звернення громадян, що складає 31,86%.

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.

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 рішенню таких звернень.

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