

ІНФОРМАЦІЯ

про стан роботи із зверненнями громадян, які надійшли до
Олександрійської міської ради за січень-вересень 2020 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 26 грудня 2019 року № р-169-з затверджено графіки проведення прямого телефонного зв'язку з мешканцями міста та особистого і виїзних прийомів громадян керівництвом Олександрійської міської ради на 2020 рік. Щомісячно в засобах масової інформації публікуються графіки особистих прийомів громадян та проведення прямого телефонного зв'язку керівництвом міської ради.

В січні - вересні 2020 року проведено 7 особистих прийомів громадян керівництвом міської ради, оформлено 9 звернень та 3 прямих телефонних зв'язки з оформленням 11 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 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 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 2020 року до Олександрійської міської ради надійшло 1471 письмових звернень громадян, за допомогою засобів телефонного зв'язку 11 звернень, на особистих прийомах громадян керівництвом міської ради прийнято 9 звернень, через офіційний сайт Олександрійської міської ради надійшло 121 звернення. Через органи влади надійшло 984 звернення, в тому числі через обласний контактний центр 930 звернень.

За відповідний період 2019 року – 1482 письмові звернення громадян, за допомогою засобів телефонного зв'язку 8 звернень, на особистих прийомах громадян керівництвом міської ради прийнято 51 звернення, через офіційний сайт Олександрійської міської ради надійшло 94 звернення. Через органи влади надійшло 1516 звернення, в тому числі через обласний контактний центр 1459 звернень..

Протягом січня – вересень 2020 року надійшло 142 колективних звернень, що складає 5,78%. Загальна кількість громадян, які звернулись - 2610. 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 загально будинкових водолічильників Звернення громадян розглядаються у визначені Законом України «Про звернення громадян» терміни, заявникам надаються ґрунтовні відповіді.

Повторних звернень громадян за звітний період – 22 (0,89 %). 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 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-вересень 2020 року до Олександрійської міської ради надійшло всього 2455 звернень громадян. За відповідний період 2019 року – 2998 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 2020 року :

- надання матеріальної допомоги на лікування, поховання та побутові потреби звернулося 793 громадянин (32,3 %), за відповідний період 2019 року 873 звернень; - призначено матеріальну допомогу на суму 1504,83 тис. грн.;

- комунального господарства – 760 звернень (30,96%), за відповідний період 2019 року 1007 звернень;

з них: проведено ремонт покрівлі на 65 будинках загальною площею 9528 кв .м;

ремонт під'їздів - 57;

засклення - 61 кв.м ;

герметизація швів – 1686 пог.м ;

ремонт систем водовідведення – 510 пог.м ;

ремонт водостоків – 1437 пог.м ;

відремонтовано 47 ліфтів -поточним ремонтом та 6 – капітальним ремонтом;

проведено ґрейдерування доріг на 31 вулиці на суму 188,3тис.грн.;

видалено 288 аварійних дерев та проведено коронування 407 деревах;

проведено ремонтні роботи по зовнішньому вуличному освітленню на 134 вулицях на суму 4339,4 тис грн.;

завезено дрова для пічного опалення малозабезпеченим громадянам по 92 зверненням;

- соціального захисту -656 звернення (26,72%) , за відповідний період 2019 року - 912 звернення;

По структурі звернень за їх видами надійшло за звітний період:

пропозицій (зауважень)	- 0%
заяв (клопотань)	- 99,73 %;
скарг	- 0,37 %.

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

осіб з інвалідністю	- 71 (2,89%);
- одиноких матерів, членів багатодітних сімей	- 49 (1,99%);
- пенсіонерів	- 141 (5,74%);
- від осіб, які постраждали від наслідків аварії на ЧАЕС	- 10 (0,41%).

За звітний період позитивно вирішено 1200 звернення громадян, що складає 48,88%.

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 .

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 13 лютого 2020 року (рішення виконавчого комітету від 13.02.2020 року № 79).