

## ІНФОРМАЦІЯ

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

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

Протягом січня-грудня 2017 року проведено 9 прямих телефонних зв'язків з мешканцями міста.

В січні-грудні 2017 року проведено 25 особистих прийомів керівництвом міської ради та оформлено 61 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 отримання ліків відповідно до програми «Доступні ліки»;
- про проведення ремонтних робіт по ремонту житлового фонду;

- про підготовку житлового фонду до осінньо-зимового періоду;
- про підвищення тарифів на житлово-комунальні послуги;
- інше.

Протягом січня-грудня 2017 року до Олександрійської міської ради надійшло 1632 письмові звернення громадян, за допомогою засобів телефонного зв'язку 11 звернень, на особистих прийомах громадян керівництвом міської ради прийнято 61 звернення, через офіційний сайт Олександрійської міської ради надійшло 101 звернення. Через органи влади надійшло 1951 звернення, в тому числі через обласний контактний центр 1892 звернення.

За відповідний період 2016 року – 1646 письмових звернень громадян, за допомогою засобів телефонного зв'язку 27 звернень, на особистих прийомах громадян керівництвом міської ради прийнято 61 звернення через офіційний сайт Олександрійської міської ради надійшло 111 звернень. Через органи влади надійшло 4108 звернень, в тому числі через обласний контактний центр 4005 звернень.

Протягом січня - грудня 2017 року надійшло 128 колективних звернень, що складає 3.5 %. Загальна кількість громадян, які звернулись - 3912. 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 – 15 (0,41 %). 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-грудень 2017 року до Олександрійської міської ради надійшло всього 3655 звернень громадян. За відповідний період 2016 року – 5842 звернення.

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-грудень 2017 року:

- надання матеріальної допомоги на лікування, поховання та побутові потреби звернулося 846 громадян (23,15 %), виплачено матеріальну допомогу на суму 1252,8 тис.грн., в т.ч. 33 тис. грн.. учасникам АТО, крім того на оперування та лікування 6-ти учасникам бойових дій -75 тис.грн, (в тому числі на одну операцію на серці виділено 40 тис.грн.). За відповідний період 2016 року 650 звернень;

- комунального господарства – 1181 звернення (32,31%), з них:

- проведено ремонт покрівлі на 85 будинках (рулонної покрівлі - 12,6 тис.кв.м, шиферної покрівлі-1,21 тис.кв.м);

- ремонт під'їздів - 65;

- засклення - 370 кв.м ;

- герметизація швів – 1580 пог.м ;

- відремонтовано цоколь – 4,2 тис.кв.м ;

- ремонт систем водовідведення – 503 пог.м ;

- ремонт водостоків – 1120 пог.м ;

- відремонтовано 96 ліфтів ;

- проведено асфальтування прибудинкових територій на 15 будинках на суму 300тис.грн. ;

- видалено 210 аварійних дерев;

проведено ремонтні роботи по зовнішньому вуличному освітленню на суму 416,9 тис грн.;

завезено дрова для пічного опалення малозабезпеченим громадянам по 72 зверненням.

- соціального захисту -1063 звернень (29,08%) в т.ч призначено субсидію і соціальну допомогу по 783 зверненням. За відповідний період 2016 року 3063 звернення;

- житлового господарства – 56 звернень (1,53 %), двох учасників АТО забезпечено житлом за рахунок вільного житлового фонду. За відповідний період 2016 року - 51 звернення.

По структурі звернень за їх видами надійшло за звітний період:

пропозицій (зауважень)	- 0%
заяв (клопотань)	- 99,56 %;
скарг	- 0,44 %.

Від інвалідів, учасників війни,

учасників бойових дій, вдов загиблих - 48 (1,31%);

- одиноких матерів, членів багатодітних сімей - 30 (0,82%);

- пенсіонерів - 248 (6,78%);

- від осіб, які постраждали від наслідків аварії на ЧАЕС - 7 (0,19%).

За звітний період позитивно вирішено 1463 звернення громадян, що складає 40,02%.

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

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