

## ІНФОРМАЦІЯ

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

В Олександрійській міській раді активно використовуються нові форми і методи зворотного зв'язку з населенням.

В січні – грудні 2020 року проведено 8 особистих прийомів громадян керівництвом міської ради, оформлено 10 звернень та 3 прямих телефонних зв'язка 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 транспорту в умовах карантину;
  - та інше.

Протягом січня – грудня 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 звернення. Через органи влади надійшло 1353 звернення, в тому числі через обласний контактний центр 1286 звернень.

За відповідний період 2019 року – 1946 письмові звернення громадян, за допомогою засобів телефонного зв'язку 11 звернень, на особистих прийомах громадян керівництвом міської ради прийнято 59 звернення, через офіційний сайт Олександрійської міської ради надійшло 135 звернення. Через органи влади надійшло 2017 звернення, в тому числі через обласний контактний центр 1946 звернень..

Протягом січня – вересня 2020 року надійшло 234 колективних звернень, що складає 6,74%.

Загальна кількість громадян, які звернулись - 3702. 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 – 34(0,98 %). 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-грудень 2020 року до Олександрійської міської ради надійшло всього 3475 звернень громадян. За відповідний період 2019 року – 3963 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-грудень 2020 року :

- надання матеріальної допомоги на лікування, поховання та побутові потреби звернулося 1202 громадянин (34,59 %), за відповідний період 2019 року 966 звернень; - призначено матеріальну допомогу на суму 2930,00 тис. грн.;

- комунального господарства – 1054 звернень (30,31%), за відповідний період 2019 року 1400 звернень;

з них: проведено ремонт сумісної покрівлі загальною площею 11064 кв .м;

проведено ремонт шиферної покрівлі загальною площею 2150 кв .м;

ремонт під'їздів – 84 од.;

засклення - 131 кв.м ;

герметизація швів – 3128 пог.м ;

ремонт систем водовідведення – 810 пог.м ;

ремонт водостоків – 2734 пог.м ;

ремонт систем теплопостачання -699 пог.м ;

ремонт систем холодного водопостачання -1663 пог.м ;

ремонт цоколя -1330 кв.м ;

заміна відсікаючих пристроїв тепло,-водопостачання– 1396 од. ;

ремонт оголовків - 28 од. ;

заміна двірних полотен - 36 од. ;

відремонтовано 85 ліфтів -поточним ремонтом та 37 – капітальним ремонтом;

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

видалено 450 аварійних дерев та проведено коронування 542 деревах;

проведено ремонтні роботи по зовнішньому вуличному освітленню на

134 вулицях на суму 4536тис грн.;

завезено дрова для пічного опалення малозабезпеченим громадянам по 163 зверненням;

- соціального захисту -856 звернення (24,63%) , за відповідний період 2019 року - 1199 звернення;

По структурі звернень за їх видами надійшло за звітний період:

пропозицій (зауважень)

- 0%

заяв (клопотань)

- 99,57 %;

скарг

- 0,43 %.

Від інвалідів, учасників війни, учасників бойових дій, вдів загиблих,  
осіб з інвалідністю - 107 (3,08%);  
- одиноких матерів, членів багатодітних сімей - 81 (2,33%);  
- пенсіонерів - 576 (16,58%);  
- від осіб, які постраждали від наслідків аварії на ЧАЕС - 15 (0,28%).

За звітний період позитивно вирішено 1792 звернення громадян, що складає 51,57%.

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).

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 рішенням таких звернень.

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