

## ІНФОРМАЦІЯ

про стан роботи із зверненнями громадян, які надійшли до  
Олександрійської міської ради за січень-грудень 2021 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 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 22 березня 2021 року № р-83-з затверджено графіки проведення прямого телефонного зв'язку з мешканцями міста та особистого і виїзних прийомів громадян керівництвом Олександрійської міської ради на 2021 рік. Щомісячно в засобах масової інформації публікуються графіки особистих прийомів громадян та проведення прямого телефонного зв'язку керівництвом міської ради.

В січні – грудні 2021 році проведено 31 особистий прийом громадян керівництвом міської ради, оформлено 201 звернення та проведено 31 прийом по прямому телефонному зв'язку, оформлено 143 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 обстеження будинків та проведення ремонтних робіт;
- про відключення від централізованого опалення квартири;
- про пільгове перевезення людей з інвалідністю та пільгової категорії населення в міському транспорті;
- про надання матеріальної допомоги;
- про поліпшення житлових умов;
- про теплозабезпечення квартир мешканців міста;
- про призначення та виплату соціальних допомог та субсидій;
- 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 нарахування субсидій та пільг;
- про отримання грошових коштів монетизованої субсидії;
- про забезпечення громадян міста засобами захисту при коронавірусі;
- про моніторинг цін в торгівельній мережі та аптечних закладах;

- про зміну графіків руху міського транспорту;
- та інше.

Протягом січня – грудня 2021 року до Олександрійської міської ради надійшло 4907 письмових звернень громадян, за допомогою засобів телефонного зв'язку 143 звернення, на особистих прийомах громадян керівництвом міської ради прийнято 201 звернення, через офіційний сайт Олександрійської міської ради надійшло 222 звернення. Через органи влади надійшло 1414 звернень, в тому числі через Урядову гарячу лінію 978 звернень та Регіональний контактний центр 436 звернень.

За відповідний період 2020 року до Олександрійської міської ради надійшло 3475 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 звернень. Через органи влади надійшло 1286 звернень, в тому числі через Урядову гарячу лінію -913 звернень та Регіональний контактний центр - 373 звернення.

Протягом січня – грудня 2021 року надійшло 215 колективних звернень, що складає 4,38%. Загальна кількість громадян, які звернулись - 6238. 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, зміна графіків 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 – 39 (0,07 %). Не всі питання, які порушують громадяни, можливо вирішити на рівні Олександрійської міської ради – це насамперед питання оформлення пенсій громадянам, які працювали на підприємствах, які в даний час не працюють і не ліквідовані, отримання грошових коштів 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 2021 року до Олександрійської міської ради надійшло всього 4907 звернень громадян. За відповідний період 2020 року – 3475 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 2021 року :

- надання матеріальної допомоги на лікування, поховання та побутові потреби - 1876 звернень (38,23 %), за відповідний період 2020 року -1202 звернення;
- призначено матеріальну допомогу на суму 2351507 грн.;
- комунального господарства –1954 звернень (32,75%), за відповідний період 2020 року 1054 звернення;

- з них: проведено ремонт сумісної покрівлі загальною площею 9475 кв .м;
- проведено ремонт шиферної покрівлі загальною площею 2946 кв .м;
- ремонт під'їздів – 44 од.;
- засклення - 75 кв.м ;
- ремонт систем водовідведення – 570 пог.м ;
- ремонт системи опалення - 802 пог.м ;
- ремонт системи холодного водопостачання- 1179 пог.м ;
- заміна дверей -32 од.;
- відремонтовано 215 ліфтів;
- проведено ґрейдерування доріг на 76 вулицях ;
- видалено 303 аварійних дерев та проведено кронування 396 дерев;
- проведено ремонтні роботи по зовнішньому вуличному освітленню на 104 вулицях ;
- завезено дрова для пічного опалення малозабезпеченим громадянам по 99 зверненням;

- соціального захисту -752 звернення (15,32%) , за відповідний період 2020 року – 856 звернень;

По структурі звернень за їх видами надійшло за звітний період:

пропозицій (зауважень)	- 0,10 %
заяв (клопотань)	- 98,13 %;
скарг	- 1,00 %;
інформаційний запит	- 0,77 %.

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

осіб з інвалідністю	- 345 (7,03%);
- одиноких матерів, членів багатодітних сімей	- 126 (2,57%);
- пенсіонерів	- 1047 (21,34%);
- від осіб, які постраждали від наслідків аварії на ЧАЕС	- 24 (0,48%).

За звітний період позитивно вирішено 1979 звернень громадян, що складає 40,33%.

Щоквартально на офіційному веб-сайті 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 11 лютого 2021 року, прийнято рішення виконавчого комітету у № 116.

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 по рішенню таких звернень.

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