

Інформаційно-аналітична довідка
про підсумки роботи зі зверненнями громадян
у виконавчому комітеті Дружківської міської ради протягом 2018 року

Метою роботи зі зверненнями громадян є допомога у вирішенні актуальних проблем як територіальної громади міста, так і кожного громадянина, який звертається за допомогою чи консультацією до виконкому міської ради. Тому робота щодо розгляду звернень громадян перебуває на постійному контролі у керівництва міської ради та її виконавчого комітету і проводиться відповідно до вимог Конституції України, Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07.02.2008р. №109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів місцевого самоврядування» та інших документів органів влади вищого рівня.

У виконавчому комітеті в повному обсязі створено необхідні умови для реалізації конституційних прав громадян на письмові звернення або звернення на особистий прийом та обов'язкове одержання конкретної обґрунтованої відповіді згідно з вимогами законодавчих актів України.

За даними централізованого обліку звернень громадян, у 2018 році до виконкому міської ради надійшло 1920 звернень, що на 43 звернення, або 3% менше ніж за аналогічний період минулого року (2017 рік - 1963 звернення).

З загальної кількості звернень 918 надійшло через органи влади вищого рівня, з яких 880- з урядової «гарячої лінії», з обласної державної адміністрації надійшло 19 звернень, з Адміністрації Президента України -14, Секретаріату Кабінету Міністрів України-3 звернення та 2 від інших органів влади. Підняті питання стосувались роботи медичних закладів, допомоги у лікуванні і придбанні ліків, роботи комунальних підприємств міста, ремонту покрівлі будинків, відновлення роботи ліфтів, поліпшення житлових умов, виділення земельної ділянки для провадження підприємницької діяльності, надання матеріальної допомоги та інші.

Письмових звернень, безпосередньо до виконавчого комітету Дружківської міської ради, у поточному році надійшло 458 (2017-498) та 544 усних (2017-650), зареєстрованих під час проведення керівництвом виконкому особистих, виїзних прийомів громадян, телефонного зв'язку «гаряча лінія» та «телефон довіри».

З загальної кількості звернень розглянуто 1664, або 87 % усіх звернень (у 2017 році— 1650), з яких позитивне рішення прийнято за 611 зверненням громадян, (у 2017 році - 600 звернень), роз'яснювальні відповіді відповідно до чинного законодавства дано на 941 звернення (у 2017 році - 940 звернень), відмовлено у 112 зверненнях (у 2017 році - 110 звернень). Також протягом 2018 року повернуто авторові відповідно до статей 5 і 8 Закону України «Про звернення громадян» (далі Закон) 7 звернень, до ст.7 Закону переслано за належністю 233 звернення, до статті 8 Закону припинено розгляд за 3 зверненнями. Станом на 30.12.2018 у стадії розгляду залишається 13 звернень.

Найбільшу соціальну значимість мають колективні звернення громадян. За звітний період надійшло і було розглянуто 107 колективних звернень, що на 26 більше ніж за звітний період минулого року (у 2017 році 81 звернення). У колективних зверненнях порушувалися питання: відновлення або налагодження послуг водопостачання, тепlopостачання, ремонту доріг, відновлення роботи ліфтів у багатоповерхових будинках, ремонту та благоустрою житлового фонду.

Особлива увага та значні зусилля міської влади зосереджувались на розгляді питань та позитивному вирішенні проблем пільгової категорії населення. При розгляді звернень найменш соціально захищених верств населення вишукувались всі можливості для вирішення піднятих ними питань, зокрема, багатодітних сімей, одиноких матерів, учасників бойових дій, інвалідів, ветеранів війни та праці. Так, протягом звітного періоду до виконкому міської ради звернулось 406 мешканців пільгової категорії, серед яких 92 інваліди та учасники війни і бойових дій, 168 – інваліди 1,2,3 груп захворювання, 22 – ветерани праці, 40 – дітей війни, 81 – одиноких матерів і членів багатодітних сімей та 3 учасників ліквідації ЧАЕС. Із загальної кількості розглянутих звернень від громадян пільгової категорії 171 вирішено позитивно.

Добрі результати дає проведення усних прийомів, які згідно з встановленим графіком проводили міський голова та його заступники. Кожен мешканець міста мав можливість задати питання, які його цікавлять, внести пропозиції, висловити критичні зауваження, одночасно запропонувавши шляхи їх усунення. З метою вдосконалення роботи зі зверненнями громадян, надання кваліфікованої консультації під час проведення особистих прийомів громадян міським головою запроваджено участь фахівців управлінь та відділів виконавчого комітету, комунальних та інших підприємств міста. Так, прийом міського голови відвідали 119 громадян, заступників міського голови та секретаря міської ради – 175 громадян. Всього за звітний період, керівництвом виконкому проведено 288 особистих прийомів громадян.

В цілому, тематична структура звернень, що надходять на особистому прийомі, не змінилася порівняно з попередніми звітними періодами. Лідруюче місце займають звернення з питань житлово-комунального господарства та соціального захисту. Заявники звертаються з проханнями про покращення житлових умов, стосовно експлуатації та ремонту житла, надання соціальної допомоги, збільшення норми споживання газу призначеної на підставі субсидії, одержання матеріальної допомоги на вирішення соціально побутових проблем і інші.

Окремої уваги потребує аналіз тематики питань у зверненнях громадян. Складна суспільно-політична ситуація суттєво вплинула на спектр і характер основних питань, з якими звертались мешканці міста до керівництва виконкому. Так питання, з якими звертались мешканці міста, а їх 2040, що на 13 питань більше ніж за аналогічний період 2017 року (2017-2027), характеризуються наступним чином:

- перше місце по кількості посідають питання житлово - комунального характеру, їх 954, або 47 % від загальної кількості порушених питань. Проблеми енерго, водо, газу, тепlopостачання, ремонт доріг, відновлення роботи ліфтів, надання квартир або житла у будинках тимчасового мешкання;
- на другому місці питання соціального характеру, їх 566, або 28% від загальної кількості питань. В цій категорії піднімались питання реалізації прав громадян на соціальні пільги та гарантії, у тому числі надання матеріальної допомоги малозабезпеченим громадянам, а також призначення субсидії;
- на третьому місці питання діяльності місцевих органів виконавчої влади їх 120, або 6%. Це в основному питання консультаційного характеру щодо графіків особистих прийомів керівників, умов одержання різних видів довідок тощо;
- на четвертому місці питання охорони здоров'я їх 103, або 5 % від загальної кількості питань, а саме: забезпечення ліками за пільговими рецептами, надання медичної допомоги;
- останні 297 звернень громадян відносяться до питань аграрної політики, транспорту і зв'язку, забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку та інше.

На виконання Указу Президента України від 07.02.2008 №109 для вирішення гострих проблем, що порушують мешканці в зверненнях, у виконкомі міської ради згідно з затвердженим графіком продовжує роботу постійно діюча комісія з питань розгляду звернень громадян, яку очолює міський голова. На засіданнях вищезазначеної керівники структурних підрозділів, управлінь виконкому, а також комунальних підприємств міста звітували перед міським головою про організацію роботи зі зверненнями громадян.

Протягом 2018 року під час проведення комісії розглянуто 5 звернень громадян стосовно забезпечення лікарським препаратом «Беротек» (звернення Редько Т.В.), надання матеріальної допомоги за рахунок коштів міського бюджету (звернення Сухіни М.Д.), надання звіту використаних коштів з батьківського фонду в ЗШ №6 (звернення Симонян А.А.), надання земельної ділянки учаснику бойових дій (звернення Губарева А.В.). З авторами трьох звернень, стосовно забезпечення лікарським препаратом «Беротек», надання матеріальної допомоги та земельної ділянки учаснику бойових дій на підставі вимог ст., 8 Закону України «Про звернення громадян» припинено розгляд звернень у зв'язку з їх неодноразовими зверненнями до виконавчого комітету Дружківської міської ради та Урядової «гарячої лінії», на які заявникам надавались відповідні роз'яснення.

Проведено 12 «днів контролю» з питань виконання доручень міського голови та його заступників щодо розгляду звернень громадян керівниками управлінь та комунальних підприємств міста. За звітний період перевірено 26 звернень громадян. Інформації за наслідками перевірки надавались керівництву виконкому.

Для забезпечення об'єктивного і своєчасного розгляду звернень та підвищення відповідальності керівників, з метою контролю дотримання Закону України «Про звернення громадян» упродовж 2018 року згідно з графіком проведено 8 перевірок стану роботи зі зверненнями громадян у структурних підрозділах виконкому, підприємствах що надають послуги населенню. За результатами перевірок підготовлені моніторинги і надані рекомендації щодо вдосконалення роботи зі зверненнями громадян. Виявлені порушення вимог діловодства та організації роботи зі зверненнями громадян узагальнені і доведені до відома керівників і відповідальних за роботу зі зверненнями.

У виконкомі міської ради активно впроваджується система інформування населення за допомогою мережі Інтернет. На веб-порталі виконкому міської ради у розділі «Громадська приймальня» розміщено інформацію про графіки прийому громадян керівництвом виконкому, порядок опрацювання та розгляду письмових звернень громадян, порядок організації проведення керівництвом виконкому Дружківської міської ради особистих прийомів громадян, а також аналітичні довідки.

Загалом, протягом 2018 року робота зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті Дружківської міської ради знаходилася на постійному контролі. Приділялася значна увага задоволенню законних прав та інтересів громадян, забезпеченню всебічного розгляду звернень громадян, порушених у них проблем, оперативне їх вирішення.

Враховуючи, що рівень роботи зі зверненнями громадян є важливим чинником довіри громадян до органів місцевого самоврядування керівництво Дружківської міської ради і надалі продовжуватиме роботу по вдосконаленню роботи з розгляду звернень громадян.