

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

Робота зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті Дружківської міської ради спрямована на виконання вимог чинного законодавства. Організацію роботи зі зверненнями громадян забезпечує загальний відділ виконавчого комітету. Посадові особи здійснюють попередній розгляд, надають консультаційну допомогу та роз'яснення довідкового характеру, організують проведення особистих прийомів громадян керівництвом міської ради, прямих телефонних ліній зв'язку. 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 протягом першого півріччя 2018 року до виконавчого комітету Дружківської міської ради надійшло 815 звернень громадян, що на 7% менше, ніж за аналогічний період 2017 року (869). З них безпосередньо до виконавчого комітету надійшло 449 звернень. 522 звернення або 64 % усіх звернень, що надійшли до виконкому взяті на контроль.

З загальної кількості звернень, що надійшли до виконавчого комітету міської ради заяв – 751 (92%), скарг – 53 (7 %), пропозицій 11 (1%).

З початку 2018 року у виконавчому комітеті міської ради зареєстровано 50 колективних звернень, що на 60 % більше, ніж за аналогічний період 2017 року (20). За результатами проведеного аналізу встановлено, що збільшення кількості колективних звернень пов'язано з проведенням значних робіт з благоустрою міста та реконструкції площі Соборна. У своїх зверненнях мешканці піднімали питання ремонту та підсіпки доріг, благоустрою дитячих майданчиків, освітлення вулиць, відновлення роботи ліфтів.

Через органи влади вищого рівня надійшло 366 звернень (2017-252), з яких 353 - з урядової «гарячої лінії», що на 33% більше аналогічного показника звітного періоду попереднього року (236). З загальної кількості звернень, що надійшли з урядової «гарячої лінії» позитивно вирішено 80 звернень (23 %), надані роз'яснення на 156 звернень (44%), на 16 (4%) надана обґрунтована відмова, 6 звернень залишаються у стадії розгляду. Згідно зі ст. 7 Закону України «Про звернення громадян» 95 звернень (27%) надіслано за належністю до відповідних установ та підприємств, так як порушені у зверненнях питання не входять до повноважень виконавчого комітету Дружківської міської ради. Збільшення кількості звернень до органів влади вищого рівня пов'язано з нестачею бюджетних коштів для вирішення проблем житлово-комунального господарства міста, наявність заборгованості населення за послуги, відсутність законних підстав для вирішення питань щодо субсидій, прагнення громадян вирішувати свої проблеми через органи влади вищого рівня. Значна кількість громадян телефонувала на урядову «гарячу лінію» з метою вирішення своїх проблем не звертаючись до виконкому міської ради, підприємств, організацій, установ міста, а деякі з них телефонували до Центру декілька разів на тиждень з одного і того ж питання. Понад 40% цих звернень потребували лише надання громадянам роз'яснень підприємств, організацій, установ міста.

З Донецької обласної державної адміністрації надійшло 5 звернень, це питання:

- надання матеріальної допомоги;
- перевірки нарахувань за послугу теплопостачання;
- надання інформації щодо зареєстрованих осіб;
- перевірки законності будівництва магазину;
- сприяння у вступі до Державного навчального закладу.

Також з Адміністрації Президента України надійшло 5 звернень, два з яких неодноразові, а саме:

- про незгоду з переплануванням квартири;
- про сприяння у підключенні газової колонки;

- про сприяння у відновленні роботи ліфту;

З Кабінету Міністрів України надійшло 1 звернення стосовно незгоди з розміром перерахованої пенсії, з Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства 1 звернення щодо ремонту покрівлі та з Міністерства екології та природних ресурсів 1 звернення про погіршення екологічної ситуації внаслідок встановлення паркану. З загальної кількості звернень позитивно вирішено 2, на 2 звернення надана обґрунтована відмова, на останні 9 надані роз'яснення відповідно до вимог чинного законодавства.

Для підвищення ефективності роботи зі зверненнями громадян та для надання кваліфікованої консультації під час проведення особистих прийомів громадян міським головою запроваджено участь фахівців управлінь та відділів виконавчого комітету, комунальних та інших підприємств міста. Загалом, на особистому прийомі керівництва виконавчого комітету побувало 252 мешканця міста, 563 звернення - письмові. Крім того, фахівцями сектору з юридичних питань прийнято 8 осіб, які отримали безоплатну первинну правову допомогу.

Згідно з графіком проведення виїзних прийомів громадян, затвердженим розпорядженням міського голови від 02.01.2018 № 02 протягом першого півріччя 2018 року керівництвом виконкому здійснено 18 виїзних прийомів громадян за місцем їх роботи та проживання. Під час проведення виїзних прийомів зареєстровано 71 звернення, 28 з яких вирішено позитивно. З метою надання громадянам роз'яснень в оперативному режимі з важливих питань життєдіяльності забезпечено проведення «гарячих» телефонних ліній. Даним видом зв'язку мали змогу скористатись та вирішити свої проблеми з першими керівниками міста 13 громадян міста. З загальної кількості звернень, зареєстрованих під час проведення телефонного зв'язку позитивно вирішено 8 питань. Також, у громадській приймальні виконавчого комітету міської ради продовжує щоденно функціонувати «Телефон довіри», на який за звітний період зателефонували 27 громадян. На цілодобову інформаційно-диспетчерську службу, де реєструються дзвінки від мешканців міста стосовно життєзабезпечення міста протягом першого півріччя 2018 року надійшло 6260 дзвінків. Оперативного втручання потребувало 4253 звернення (62,6%).

Особлива увага та значні зусилля міської влади зосереджувались на розгляді питань та позитивному вирішенні проблем пільгової категорії населення. Так, протягом звітного періоду до виконавчого комітету міської ради звернулось 178 (2017-206) мешканців пільгової категорії, або 22 % від загальної кількості звернень громадян, зокрема від інвалідів ВВВ (1), учасників та інвалідів війни (6), учасників бойових дій (30), інвалідів загального захворювання (82), ветеранів праці (4), «дітей війни» (14), учасників ЧАЕС (1), членів багатодітних сімей (13) та одиноких матерів (27). Із загальної кількості звернень від громадян пільгової категорії 55, або 31% звернення вирішено позитивно, на 14 звернень надана обґрунтована відмова, на останні 109 надані роз'яснення відповідно до вимог чинного законодавства.

Окремої уваги потребує аналіз тематики питань у зверненнях громадян. Так питання, з якими звертались мешканці міста протягом першого півріччя 2018 року, а їх 850, що на 35 питань менше ніж за аналогічний період 2017 року (885), характеризуються наступним чином:

- перше місце по кількості посідають питання житлово - комунального характеру, їх 418 або 49 % від загальної кількості порушених питань. Проблеми енерго-, водо-, тепlopостачання, ремонт доріг, благоустрій міста, забезпечення житлом.

Через обмеженість фінансування не всі питання, з якими звертаються громадяни, можливо вирішити одразу, особливо ті, що стосуються капітального та поточного ремонту житла, благоустрою міста. Такі звернення беруться на контроль і порушені питання включаються в перспективні плани робіт.

- на другому місці питання соціального характеру, їх 188 або 22 % від загальної кількості питань. В цій категорії піднімалися питання реалізації прав громадян на соціальні пільги та гарантії, у тому числі надання матеріальної допомоги малозабезпеченим громадянам.

- на третьому місці питання охорони здоров'я їх 65 або 8 % від загальної кількості питань, а саме: забезпечення ліками за пільговими рецептами, надання допомоги у проведенні операцій та лікування;

- останні 179 питань відносяться до питань аграрної політики, транспорту і зв'язку, забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку та інше.

Порушень щодо термінів розгляду звернень громадян упродовж першого півріччя 2018 року не було. Всі звернення, що надходять до виконавчого комітету Дружківської міської ради, уважно розглядаються, викладені факти ретельно перевіряються. На всі звернення надаються обґрунтовані відповіді у передбачений законодавством строк, роз'яснюються положення чинного законодавства, право громадян на звернення за захистом своїх прав і законних інтересів до суду.

На питання, порушені заявниками, які не відносяться до компетенції виконкому, надаються обґрунтовані відповіді з роз'ясненням щодо шляхів їх вирішення. 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. Протягом звітнього періоду відбулося 6 засідань. На засіданнях комісії з питань розгляду звернень громадян керівники структурних підрозділів та комунальних підприємств міста звітували перед міським головою про роботу зі зверненнями громадян, заслуховувалась інформація результатів проведення «Дня контролю», підсумки перевірок додержання законодавства про звернення громадян. Також під час проведення комісії було розглянуто чотири звернення з запрошенням заявників, з двома було припинено листування на підставі вимог ст.8 Закону України «Про звернення громадян».

Проведено 6 «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 13 звернень громадян.

Для забезпечення об'єктивного і своєчасного розгляду звернень та підвищення відповідальності керівників, з метою контролю дотримання Закону України «Про звернення громадян» упродовж першого півріччя 2018 року згідно із затвердженим графіком забезпечено проведення 4 перевірок додержання законодавства про звернення громадян.

За даними перевірок встановлено, що в цілому в структурних підрозділах виконавчого комітету та міської ради організація роботи зі зверненнями громадян перебуває на належному рівні але є недоліки, а саме:

- *Управління житлового та комунального господарства* - порушення ст.14,15 Закону України «Про звернення громадян» щодо надання відповіді за результатами розгляду звернень інвалідів ВВв.

Рекомендовано приділяти особливу увагу вирішенню проблем з якими звертаються громадяни пільгової категорії, підвищити відсоток реального виконання порушених у зверненнях питань та удосконалити організацію і проведення телефонного зв'язку з населенням міста «Телефон довіри».

- *КП «Комсервіс» Дружківської міської ради* – порушення ст.19,20,22 Закону України «Про звернення громадян», щодо організації та проведення виїзних прийомів, «гарячої лінії», «телефону довіри», порушення строків розгляду звернень. Порушення вимог Інструкції №348 під час ведення журналів обліку письмових звернень громадян та звернень на особистому прийомі.

- *Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) міста Дружківки* - порушення вимог Інструкції №348 під час ведення журналів обліку письмових звернень громадян та звернень на особистому прийомі.

Рекомендовано періодично розмішувати у друкованих ЗМІ узагальнені матеріали про організацію роботи зі зверненнями громадян.

- *Олексієво-Дружківська селищна рада* - порушення вимог Інструкції №348, щодо ведення журналів обліку письмових звернень громадян та звернень на особистому прийомі, а також порядку постановки та зняття звернень з контролю.

Рекомендовано удосконалити організацію та проведення виїзних прийомів громадян та проведення телефонного зв'язку з населенням міста «Гаряча лінія».

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.

З метою зручності для населення міста у виконавчому комітеті активно впроваджується система інформування населення за допомогою мережі Інтернет. На офіційному веб-сайті Дружківської міської ради у розділі «Громадська приймальня» громадяни міста мають можливість звернутись до керівництва виконкому з електронним зверненням. Також на сайті розміщена інформація щодо графіків проведення керівництвом виконкому особистих, виїзних прийомів громадян з питань, що належать до компетенції міської ради, проведення телефонного зв'язку з населенням «Гаряча лінія» і «Телефон довіри», аналітичні матеріали щодо роботи зі зверненнями громадян.

Для безпосередньої участі громадян в житті міста розроблено сервіс з створення електронних петицій, де мешканці міста можуть долучатись до вирішення актуальних питань життєдіяльності міста, вносити свої пропозиції та висловлювати свої думки. Постійно проводиться у ЗМІ роз'яснювальна робота з питань, які хвилюють мешканців міста.

Рівень роботи зі зверненнями громадян є важливим чинником довіри громадян до влади, суспільно-політичної стабільності в державі при умові їх розгляду у встановлений законодавством термін, використанні всіх можливостей для задоволення законних вимог громадян Виконкомом і надалі буде проводитись робота щодо забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення.