

Виконавчий комітет**Р І Ш Е Н Н Я**

від №
м. Краматорськ

Про стан роботи із зверненнями громадян у виконкомі міської ради, її структурних підрозділах, на підприємствах, в установах та організаціях незалежно від форм власності у 2017 році

Заслухавши довідку про стан роботи із зверненнями громадян у виконкомі міської ради, її структурних підрозділах, на підприємствах, в установах та організаціях незалежно від форм власності у 2017 році, з метою забезпечення належного виконання вимог законодавства України щодо розгляду звернень громадян, відповідно до ст. 28 Закону України «Про звернення громадян», керуючись ст.38 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні»,

виконком міської ради

В И Р І Ш И В:

1. Довідку про стан роботи із зверненнями громадян у виконкомі міської ради, її структурних підрозділах, на підприємствах, в установах та організаціях незалежно від форм власності у 2017 році взяти до відома.

2. Керівникам структурних підрозділів міської ради, підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності:

1) посилити вимоги до якості розгляду звернень громадян; надавати відповіді заявникам після всебічного і в повному обсязі розгляду всіх питань, порушених у зверненнях;

2) аналізувати динаміку надходження звернень громадян до Урядової телефонної «гарячої лінії» з питань, вирішення яких належить до повноважень структурних підрозділів міської ради, підприємств, установ, організацій; вжити невідкладних заходів щодо виявлення та усунення причин, що сприяли збільшенню звернень громадян до органів влади вищого рівня;

3) суворо дотримуватися термінів розгляду звернень згідно з Законом України «Про звернення громадян»;

4) не допускати безпідставного перенесення термінів розгляду звернень та виконання робіт за зверненнями громадян.

3. Керівникам структурних підрозділів міської ради, підприємств, установ,

організацій незалежно від форм власності рекомендувати удосконалити організацію роботи із зверненнями громадян відповідно до Закону України «Про звернення громадян» та Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.97 №348.

4. Відділу по роботі зі зверненнями громадян (Перевишкова) постійно здійснювати контроль своєчасного і якісного розгляду звернень у відділах і управліннях міської ради, її структурних підрозділах, в селищних радах, комунальних підприємствах міста, які надають послуги населенню.

5. Контроль за виконанням даного рішення покласти на керуючого справами виконкому міської ради Давискибу А.М.

Міський голова

А.В. Панков

Довідка

про стан роботи зі зверненням громадян у виконкомі міської ради, її структурних підрозділах, на підприємствах, в установах та організаціях незалежно від форм власності у 2017 році

До виконкому Краматорської міської ради надійшло та опрацьовано **6596** звернень проти **6208** відповідного періоду 2016 року.

У поточному періоді міський голова провів **22** особисті прийоми, **13** - виїзних за місцем проживання громадян (у комітетах мікрорайонів, селищних радах). Прийнято **139** громадян, з них **103** задоволено. Заступниками міського голови проведено **88** особистих прийомів, **49** – виїзних, прийнято **325** громадян. За характером порушених у зверненнях питань головне місце займають питання комунальної та соціальної сфер: капітальний ремонт житлового фонду міста, внутрішньо кварталних доріг, благоустрій прибудинкових територій, водопровідних мереж, відновлення послуги газопостачання у будинках, якісне надання послуги електропостачання, надання житла соціально незахищених верств населення. Надання матеріальної допомоги на лікування та вирішення соціально-побутових проблем громадян, призначення та нарахування субсидії, соціальні виплати малозабезпеченим сім'ям та самотнім матерям, отримання медикаментів по програмі «Доступні ліки», також залишаються актуальними питання щодо діяльності учбових закладів.

1604 звернення надійшли від найменш соціально захищених категорій громадян, які потребують соціального захисту, підтримки та особливої уваги з боку органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування щодо задоволення їхніх повсякденних запитів та життєвих потреб:

- від учасників та інвалідів війни, учасників бойових дій – **52**;
- від інвалідів I,II,III групи - **416**;
- від ветеранів праці, пенсіонерів – **875**;
- від дітей війни – **73**;
- від членів багатодітних сімей, самотніх матерів, матерів-героїнь – **185**;
- від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи – **3**.

Через органи влади вищого рівня надійшло **3340** звернень. Численні звернення на телефонну «Урядову гарячу лінію» масово надходять з питань соціального захисту населення мешканців міста та внутрішньо перемішених осіб.

Усі звернення, які надійшли до виконкому Краматорської міської ради, розглянуті в межах чинного законодавства та про результати їх розгляду повідомлено заявників.

За результатами проведеного аналізу встановлено, що у переважній кількості підприємства, організації, установи, структурні підрозділи міської ради відповідально розглядали звернення громадян, вирішували питання згідно з наданими дорученнями та повноваженнями, надавали авторам звернень вичерпні відповіді про результати розгляду порушених у зверненні питань. Крім того, на динаміку надходження звернень впливає нестабільна політична та економічна ситуація в країні.

З загальної кількості звернень:

- вирішено позитивно та роз'яснено - **6076** звернення, що становить **92,1%**;
- відмовлено - **306** звернень, що становить **4,6%**;
- в стадії розгляду - **178** звернень, що становить **2,7 %**;
- **36** звернень громадян переслані за належністю згідно ст. 7 Закону України «Про звернення громадян», що становить **0,6 %**.

Згідно до Закону України «Про звернення громадян» щодо електронного звернення та електронної петиції активно працює особлива форма колективних звернень громадян до органів місцевого самоврядування.

Так, за 9 місяців 2017 року було надіслано **179** петицій, з яких **36** підтримано необхідною кількістю підписів громадян. Підтримані петиції розглянуті по суті та надані відповіді в термін, зазначений чинним законодавством. Відповідна інформація розміщується в єдиній системі місцевих петицій. Не підтримані у зазначений термін Законом України петиції розглянуті як колективні звернення, відповіді направлено авторам електронних петицій.

Для поліпшення роботи зі зверненнями громадян та оперативного реагування на проблеми проведено 9 засідань постійно діючої комісії, 9 «Дня контролю», де розглянуто 7 звернень громадян.

У виконкомі Краматорської міської ради активно функціонує «Телефон довіри» 5-94-91, на який за 9 місяців 2017 року надійшло **211** звернень, **191** вирішено позитивно в найкоротші терміни. Виконком міської ради контролює хід та термін розгляду звернень, за необхідністю здійснює зворотній зв'язок з громадянами. Спеціалісти відділу по роботі зі зверненнями громадян завжди з порозумінням та повагою ставляться до усіх, хто телефонує на «Телефон довіри» і намагаються зробити все можливе для вирішення їх проблем.

За ініціативою міського голови Андрія Панкова було введено програму по роботі зі зверненнями громадян «Контакт-центр» м.Краматорськ. Контактний центр дає можливість жителям міста в електронному вигляді повідомити про проблеми міста та заяви особистого характеру. Також програма визначає механізм взаємодії диспетчерської служби «Контакт-центр» з підприємствами міста, які надають послуги населенню. Диспетчерська служба цілодобово приймає звернення від громадян міста в електронному та телефонному режимах. Після реєстрації електронної картки заявника, звернення надсилається виконавцю для оперативного реагування. За 9 місяців зареєстровано **1010** звернень, з них задоволено **907**, **103** знаходяться в роботі. В телефонному режимі надійшло – **25937** звернень.

На офіційному сайті Краматорської міської ради систематично наповнюється сторінка «Звернення громадян». Так, було розміщено **52** повідомлення про підсумки прийомів керівництвом виконкому. В засобах масової інформації розміщуються матеріали щодо роботи зі зверненнями громадян. Доводяться до відома громадян графіки особистих та виїзних прийомів.

Відділом по роботі зі зверненнями громадян міської ради постійно вживаються заходи щодо всебічного, кваліфікованого, об'єктивного розгляду звернень громадян у визначені діючим законодавством терміни, не припускаючи надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей заявникам та безпідставної передачі звернень на розгляд іншим органам, або посадовим особам, чії рішення, чи дії оскаржуються. Робота спеціалістів спрямована на забезпечення реалізації конституційних прав громадян на письмове звернення та особистий прийом, створення належних умов для реалізації цього права.

Керуючий справами, голова комісії

А.М. Давискиба

Члени комісії:

В.Л. Перевишкова

О.Г. Бондарчук

Т.Г. Середенко