



КРАМАТОРСЬКА МІСЬКА РАДА

Виконавчий комітет

Р І Ш Е Н Н Я

від 05.02.2020 № 49

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 2019 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 2019 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 2019 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 через Державну установу «Урядовий контактний центр» 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 та доступу до публічної інформації (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 2019 році

Організація роботи із зверненнями громадян у виконкомі Краматорської міської ради здійснюється відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян». У 2019 році до виконкому Краматорської міської ради надійшло та опрацьовано **5234** звернень проти **6060** відповідного періоду 2018 року.

На виконання Указу Президента України від 07.02.2008 №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування».

У поточному періоді міським головою проведено **14** особистих прийомів, з них **1** спільний з керівниками структурних підрозділів виконкому Краматорської міської ради. **4** - виїзних за місцем проживання громадян (селищні ради). Прийнято **72** громадянина, з них більшість задоволено. Заступниками міського голови проведено **92** особистих прийомів, з них **32** – виїзних, прийнято **384** громадян. За характером порушених у зверненнях питань головне місце займають питання комунальної (**2764**) та соціальної сфер (**1773**): капітальний ремонт житлового фонду міста, внутрішньо кварталних доріг, водопровідних мереж, благоустрій прибудинкових територій, відновлення послуги газопостачання у будинках, якісне надання послуги електропостачання, будівництво дитячих та спортивних майданчиків, 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 самотніми матерями, отримання медикаментів по програмі «Доступні ліки», діяльність учбових закладів.

854 звернення надійшло 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.

Забезпечено оперативний розгляд усіх звернень заявників, що надходять на «Урядову гарячу лінію» та вирішення порушених в них питань, повідомлення заявників та облдержадміністрацію про наслідки їх розгляду у термін не більше п'ятнадцяти днів з дня їх отримання, а звернень, що потребують невідкладного реагування – у термін не більше трьох календарних днів.

Через органи влади вищого рівня надійшло **3529** звернень, у тому числі **255** через облдержадміністрацію, в порівнянні з минулим роком кількість майже на тому рівні. 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.

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 - **4980** звернення, що становить **95,1%**;
- відмовлено - **124** звернень, що становить **2,4%**;

- в стадії розгляду - **80** звернень, що становить **1,5 %**;
- **50** звернень громадян переслані за належністю згідно ст. 7 Закону України «Про звернення громадян», що становить **1,0 %**.

Вжито заходів щодо дотримання єдиних стандартів роботи зі зверненнями громадян з використанням телефонних «гарячих ліній», запровадження сучасного технічного та програмного забезпечення, яке спрощує процедуру подання звернень, створення довідкових телефонних служб.

Так, електронних звернень до міського голови було надіслано **208**. Місцевих петицій **98**, **34** підтримано необхідною кількістю підписів громадян та підготовлені відповідні проекти рішень на розгляд сесії Краматорської міської ради. Інформація розміщується в єдиній системі місцевих петицій. Не підтримані у зазначений термін Законом України петиції – **64**, розглянуті як колективні звернення, відповіді направлено авторам електронних петицій.

У виконкомі Краматорської міської ради активно функціонує «Телефон довіри» 5-94-91, за 2019 рік надійшло **290** звернень, **199** 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.

В місті Краматорськ працює програма по роботі зі зверненнями громадян «Контакт-центр». Диспетчерська служба цілодобово приймає звернення від громадян міста в електронному та телефонному режимах, які потребують негайного вирішення. За звітний період зареєстровано **313** звернень, з них задоволено **271**, **42** знаходяться в роботі. В телефонному режимі надійшло – **29503** звернення.

Для поліпшення роботи зі зверненнями громадян та оперативного реагування на проблеми проведено 12 засідань постійно діючої комісії, 12 «Дня контролю», де розглянуто 8 звернень громадян.

На офіційному сайті Краматорської міської ради систематично наповнюється сторінка «Звернення громадян». Так, розміщено **60** повідомлень 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

І.В. Бузовір

О.Г. Бондарчук

Т.Г. Середенко