

## ІНФОРМАЦІЯ

про підсумки роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до міської ради протягом 2017 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”, розпорядження голови облдержадміністрації від 05.03.2008 №78 “Про виконання Указу Президента України від 07.02.2008 №109/2008”, розпорядження голови облдержадміністрації від 29.12.2008 №668 “Про виконання органами місцевого самоврядування делегованих повноважень щодо здійснення контролю та забезпечення розгляду звернень громадян у світлі вимог Указу Президента України від 07.02.2008 №109/2008” та інших законодавчих актів по зверненнях громадян Покровською міською радою проаналізовано та узагальнено стан роботи зі зверненнями громадян, що надійшли протягом 2017 року.

З початку 2017 року до Покровської міської ради надійшло 1520 звернень, що на 560 звернень (27%) менше, ніж за 2016 (2080 звернень). Всього в поточному році порушено 2139 питань, що на 363 (14%) менше показника минулого року (2502 питання). Відсоток позитивно вирішених питань у поточному році склав 67%, що на 4% вище показника попереднього періоду.

Із загальної кількості звернень:

- 1165 звернень (77%) надійшло під час особистих прийомів;
- 264 (17%) – безпосередньо до міської ради (письмові звернення);
- 91 (6%) – через органи влади вищого рівня.

У зв'язку із актуальністю виїзних прийомів керівництвом ОДА збільшилась кількість звернень, отриманих міською радою від органів влади вищого рівня. Так, згідно з проведеним аналізом надходження звернень громадян через органи влади вищого рівня, у порівнянні з 2016 роком, їх кількість збільшилась на 53 звернення.

Найчастіше у зверненнях до органів влади вищого рівня порушувались питання охорони здоров'я та соціального захисту. Це такі питання, як:

- завеликі тарифи на комунальні послуги;
- ліквідація дерев;
- отримання матеріальної допомоги.

Із загальної кількості звернень, що надійшли через органи влади вищого рівня – 27 (30%) вирішено позитивно, на інші 64 звернення – вчасно надані кваліфіковані роз'яснення.

За частотою звернень та актуальною тематикою основні питання, які піднімали громадяни в зверненнях, що адресовані міській раді, характеризуються наступним чином:

Лідуюче положення серед них займають питання комунального господарства – 877 (41% від загальної кількості питань, 2016 – 1132 звернення, або 45% від загальної кількості питань). Це такі питання як:

- ліквідація аварійних дерев;
- забезпечення дровами;
- зовнішнє освітлення вулиць приватного сектору;
- ремонт доріг;
- стабілізація напруги в електромережі;
- відлов безпритульних тварин.

На другому місці – питання житлової політики – 545 (25%), що на 3% більше попереднього показника (550 звернень, 22%).

Основними питаннями житлової політики були:

- ремонт покрівлі;
- ремонт будинку;
- благоустрій прибудинкової території;
- надання житлової площі або поліпшення житлових умов тощо.

Третє місце посіли соціальні питання – 206 (10%), що на 1% більше аналогічного періоду 2016 (217 питань, 9%). Це такі питання, як:

- виплату субсидії на тверде паливо;
- відмова в наданні субсидії;
- закріплення соцробітника;
- надання матеріальної допомоги.

Особливої актуальності набувають питання дотримання правопорядку (+14) та транспорту (+34). Зменшення спостерігається в питаннях охорони здоров'я (-28), земельних відносин (-10).

Протягом 2017 року до міської ради від найменш захищених верств населення надійшло 434 звернення (29% від загальної кількості звернень), що в порівнянні з аналогічним періодом 2016 року більше на 10% (2016 – 421 звернення, 20%).

Продовжено взаємодію з Державною установою «Урядова гаряча лінія». В цьому напрямку спостерігається тенденція щодо зменшення числа звернень. Так, протягом 2017 року до міської ради надійшло 606 звернень, що на 134 менше показника попереднього аналогічного періоду (740 звернень). У відсотковому співвідношенні зменшення складає 18%. Переважна кількість звернень, що надходять до «Урядової гарячої лінії» стосується вирішення соціальних питань, таких як:

- виплата адресної допомоги тимчасово переміщеним особам;
- призначення соціальної допомоги матерям-одиначкам та малозабезпеченим сім'ям;
- нарахування субсидії;
- відшкодування витрат на тверде паливо.

Із загальної кількості звернень, що надійшли на Урядову гарячу лінію вирішено позитивно 283 звернень (47%), на інші звернення в терміновому порядку надані кваліфіковані роз'яснення.

На сайті "Електронні петиції м. Покровськ" протягом 2017 року залишено для збору підписів 11 електронних петицій, 1 з яких набрала необхідну кількість підписів, по 1 на даний момент триває збір підписів. Слід зауважити, що у 2016 році надійшло 87 е-петицій, 9 з яких набрали необхідну кількість підписів.

З 12.12.2017 оновлено роботу міського «контакт центру» шляхом переведення сектору «Контактний центр» з відділу по роботі зі зверненнями громадян до окремого відділу «Контактний центр» та запроваджені новітні технології для прийняття та обробки звернень громадян. Впроваджено роботу безкоштовного багатоканального телефону 0800-750-108, на цей номер можна здійснювати дзвінки цілодобово та з будь-якого питання, що належить до компетенції міської ради, а також встановлено програму, яка забезпечує якість спілкування із заявником – запис та прослуховування телефонної розмови, перегляд вхідних дзвінків та інше.

Протягом 2017 року міським «Контакт центром» було прийнято та опрацьовано 4628 звернень, 4115 з яких вирішені позитивно.

На виконання Указу Президента України від 07.02.2008 №109/2008 міською радою проведена наступна робота:

- продовжено роботу щомісячного заходу «День контролю» для проведення контролю за роботою зі зверненнями громадян в управліннях і відділах міської ради та на підприємствах, в установах, організаціях з виїздом на місце проживання заявників. Протягом поточного року проведено 12 перевірок, в ході яких проконтрольовано виконання робіт по 24 зверненням. Встановлено достовірність виконаних робіт по всім перевіреним зверненням;

- проведено 12 засідань комісії міської ради з питань розгляду звернень громадян, на яких розглянуто 6 проблемних питань;

- продовжено функціонування «Телефону довіри» (2-03-54) у відділі по роботі зі зверненнями громадян, протягом поточного періоду прийнято 92 дзвінки.

Здійснені перевірки стану роботи зі зверненнями громадян на комунальних підприємствах «Покровськтепломережа», «Покровськводоканал» «Управління міського господарства» та в Покровському управлінні по газопостачанню та газифікації; у відділі містобудування, архітектури та земельних відносин, ПП «Комфорт», УСЗН міської ради, відділі освіти, а також в Родинській міській та Шевченківській селищній радах. В ході проведених перевірок суттєвих порушень не виявлено, однак мали місце порушення діловодства за зверненнями громадян, у зв'язку з чим були зроблені деякі зауваження та надані пропозиції щодо вдосконалення роботи в цьому напрямку.

В той же час слід зауважити, що за неналежне виконання своїх обов'язків щодо реагування на звернення громадян до контактного центру, на підставі розпорядження міського голови від 14.11.2018 №428 рг було позбавлено премії керівників комунальних підприємств, а саме: КП «Покровськводоканал», КП «Покровськтепломережа», КП «ККСН» та КП «УМГ»,

Рішеннями виконкому міської ради затверджено:

- від 19.01.2017 №3 – «Про стан роботи зі зверненнями громадян за 2016 рік»;
- від 16.02.2017 №26 – «Про внесення змін до рішення виконкому міської ради від 16.12.2016 №333 «Про організацію та проведення особистих прийомів громадян на I півріччя 2017 року»;
- від 16.02.2017 №27 – «Про затвердження Положення про комісію міської ради з питань розгляду звернень громадян та складу до неї»;
- від 22.04.2017 №86 – «Про стан роботи зі зверненнями громадян за I квартал 2017»;
- від 24.07.2017 №180 – «Про стан роботи зі зверненнями громадян за I півріччя 2017»;
- від 24.07.2017 №182 – «Про затвердження графіку проведення спільного прийому громадян заступниками міського голови за участю керівних працівників управлінь і відділів виконкому міської ради, підприємств, установ та організацій на II півріччя 2017 року»;
- від 24.07.2017 №183 – «Про організацію та проведення особистих прийомів громадян на II півріччя 2017 року»;
- від 26.10.2017 №285 «Про стан роботи зі зверненнями громадян за 9 місяців 2017»;
- від 20.12.2017 №358 – «Про затвердження графіку проведення спільного прийому громадян заступниками міського голови за участю керівних працівників управлінь і відділів виконкому міської ради, підприємств, установ та організацій на I півріччя 2018 року»;
- від 20.12.2017 №359 – «Про організацію та проведення особистих прийомів громадян на I півріччя 2018 року».

У регіональній газеті «Маяк» оприлюднено:

- 16.02.2017 №7 – інформація про підсумки роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до міської ради протягом 2016 року;
- 16.02.2017 №7 – інформація щодо роботи Урядової телефонної «гарячої лінії»;
- 16.02.2017 №7 – щодо роботи Донецького обласного контактного центру;
- 16.02.2017 №7 – графіки проведення «Прямої телефонної лінії» керівництвом виконкому міської ради на 2017 рік;
- 16.02.2017 №7 – графік прийому осіб, які потребують безоплатної первинної правової допомоги з питань, що належать до компетенції міської ради на 2017 рік;
- 16.02.2017 №7 – графік проведення особистих та виїзних прийомів громадян керівництвом виконкому міської ради на I півріччя 2017 року;
- 16.02.2017 №7 – перелік основних питань, які громадяни порушують у своїх зверненнях та органів, до повноважень яких входить їх вирішення;
- 16.02.2017 №7 – перелік питань, які не підлягають розгляду виконкомом міської ради відповідно до Закону України «Про звернення громадян»;
- 23.02.2017 №8 – графік проведення особистих прийомів громадян керівництвом виконкому міської ради на I півріччя 2017 року (в новій редакції);
- 27.04.2017 №17 – інформація про підсумки роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до міської ради протягом I кварталу 2017 року;
- 27.04.2017 №17 – інформація про підсумки роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до міської ради протягом I кварталу 2017 року;
- 23.06.2017 №26 – графік проведення особистих прийомів громадян на II півріччя 2017 року;
- 23.06.2017 №26 – графік проведення спільного прийому громадян заступниками міського голови за участю керівних працівників управлінь і відділів виконкому міської ради, підприємств, установ та організацій на II півріччя 2017 року;
- 03.08.2017 №31 – інформація про підсумки роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до міської ради протягом I півріччя 2017 року;
- 02.11.2017 №44 – інформація про підсумки роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до міської ради протягом 9 місяців 2017.

Начальник відділу по роботі  
зі зверненнями громадян

О.І. Чернякіна