

ІНФОРМАЦІЯ

про підсумки роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до міської ради
протягом 2016 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 2016 року.

З початку 2016 року до Покровської міської ради надійшло 2080 звернень, що на 930 звернень (80%) більше, ніж за 2015 рік (1150 звернень). Всього в поточному році порушено питань – 2502, що вдвічі більше, ніж за 2015 рік (1291 питання). Відсоток позитивно вирішених питань у поточному році склав 63%, що на 17% вище показника попереднього показника.

Із загальної кількості звернень:

- 1637 звернень (79%) надійшло під час особистих прийомів;
- 405 (19%) – безпосередньо до міської ради (письмові звернення);
- 38 (2%) – через органи влади вищого рівня.

Згідно з проведеним аналізом надходження звернень громадян через органи влади вищого рівня, у порівнянні з 2015 роком, їх кількість збільшилась на 4 звернення:

- 21 – через Адміністрацію Президента України;
- 0 – Верховну Раду України;
- 0 – Кабінет Міністрів України;
- 0 – Секретаріат Кабінету Міністрів України;
- 16 – Донецьку обласну державну адміністрацію.

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

- надання медичної допомоги;
- отримання матеріальної допомоги;
- забезпечення санаторно-курортною путівкою.

Із загальної кількості звернень, що надійшли через органи влади вищого рівня – 9 (24%) вирішено позитивно, на 28 – надані кваліфіковані роз'яснення, 1 звернення перебуває в стадії розгляду.

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

Лідируюче положення серед них займають питання комунального господарства – 1132 (45% від загальної кількості питань), що на 7% менше показника минулого року (674 звернень, або 52% 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 – 550 (22%), що на 2% більше показника 2015 року (255 звернень, 20%).

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 – 217 (8%), що дорівнює показнику 2015 року (105 питань, 8%). Це такі питання, як:

- надання адресної допомоги тимчасово переміщеним особам;
- призначення субсидії;
- надання матеріальної допомоги.

Актуальними залишаються питання праці та заробітної плати (+67), освіти (+38), аграрної політики (+33), а також охорони здоров'я (+29). Зменшення спостерігається в питаннях фінансової, податкової та митної політики (-5).

Протягом 2016 року до міської ради від найменш захищених верств населення надійшло 421 звернення (20% від загальної кількості звернень), що в порівнянні з аналогічним періодом 2015 року менше на 6% (2015 – 300 звернень, 26%).

Продовжено взаємодію з Державною установою «Урядова гаряча лінія». В цьому напрямку спостерігається тенденція щодо збільшення числа звернень. Так, протягом 2016 року до міської ради надійшло 740 звернень, що на 250 більше показника попереднього аналогічного періоду (535 звернень). У відсотковому співвідношенні збільшення складає 38%. До комунальної установи «Донецький обласний контактний центр» протягом поточного року надійшло 35 звернень, що на 28 звернень більше показника минулого року (7 звернення). 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.

Із загальної кількості звернень, що надійшли на Урядову гарячу лінію задоволено 178 звернень (24%), на інші 562 звернення надані кваліфіковані роз'яснення. В порівнянні з аналогічним періодом 2015 року цей показник зменшився на 1,5%.

На сайті "Електронні петиції м. Покровськ" протягом 2016 залишено для збору підписів 87 електронних петицій, 9 з яких набрали необхідну кількість підписів. Не підтримані у зазначений термін Законом України петиції у кількості 73 розглянуті як колективні звернення, відповіді направлено авторам електронних петицій. 5 петицій наразі знаходяться у стадії збору підписів.

Крім того, за ініціативою Покровського міського голови наприкінці 2015 року впроваджено та працює міський «Контактний центр», за допомогою якого прийнято та задоволено 2743 звернення.

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;

– для безперешкодного спілкування громадян з міським головою, в місцях масового скупчення людей та з метою поліпшення роботи зі зверненнями громадян установлені поштові скриньки;

– проведено 12 засідань комісії міської ради з питань розгляду звернень громадян, розглянуто 9 звернень з порушеними термінами виконання, за минулий аналогічний період таких звернень було 17;

– продовжено функціонування «Телефону довіри» (2-03-54) у відділі по роботі зі зверненнями громадян, протягом поточного періоду прийнято 330 дзвінків.

Здійснені перевірки стану роботи зі зверненнями громадян на комунальних підприємствах «Покровськтепломережа», «Покровськводоканал», «Управління міського господарства», в Покровському управлінні по газопостачанню та газифікації, у відділі містобудування, архітектури та земельних відносин, в ТОВ «Управителі житлового фонду», в УСЗН міської ради та у відділі освіти міської ради, 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.

Рішенням міської ради затверджено:

– від 29.01.2016 №7/4-2 – «Про затвердження Положення про порядок подання та розгляду електронних петицій»

Рішеннями виконкому міської ради затверджено:

- від 21.01.2016 №2 – «Про стан роботи зі зверненнями громадян за 2015 рік»;

- від 17.02.2016 №45 – «№45 Про затвердження Регламенту розгляду звернень громадян, що надходять до сектору «Контактний центр» відділу по роботі зі зверненнями громадян міської ради»;

- від 21.04.2016 №87 – «Про стан роботи зі зверненнями громадян за I квартал 2016»;

- від 23.06.2016 №146 – «Про організацію та проведення особистих прийомів громадян на II півріччя 2016 року»;

- від 23.06.2016 №146 – «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 2016 року».

- від 25.07.2016 №172 – «Про стан роботи зі зверненнями громадян за I півріччя 2016»;

- від 20.10.2016 №265 – «Про стан роботи зі зверненнями громадян за 9 місяців 2016»;

- від 16.12.2016 №333 – «Про організацію та проведення особистих прийомів громадян на I півріччя 2017 року»;

- від 16.12.2016 №334 – «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 2017 року».