

ДОВІДКА

про підсумки роботи по розгляду звернень громадян у виконавчих органах Часовоярської міської ради за 2018 рік

Звернення до органів влади є найбільш поширеною та найдоступнішою для громадян формою діалогу та зворотного зв'язку, тому у виконкомі Часовоярської міської ради чітко відбудована система роботи зі зверненнями громадян, спрямована на їх своєчасний та якісний розгляд. Організація роботи спрямована, перш за все, на забезпечення реалізації громадянами України конституційного права на звернення.

Аналіз цієї роботи свідчить, що в місті проводиться системна робота по розгляду та вирішенню питань за зверненнями громадян в органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах, організаціях, незалежно від форм власності, які надають послуги населенню, та вживаються заходи щодо усунення причин, що породжують чисельні звернення.

Питання практичної реалізації громадянами України наданого їм права на звернення регулюються Законом України "Про звернення громадян", який забезпечує громадянам України можливість для участі в управлінні державними і громадськими справами, відстоювання своїх прав і законних інтересів та відновлення їх в разі порушення.

Робота з розгляду звернень громадян, організації особистого прийому у виконавчому комітеті Часовоярської міської ради протягом 2018 року проводилась відповідно до Закону України "Про звернення громадян", Указу Президента України від 7 лютого 2008 року № 109 "Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування" та інших законодавчих актів. Для забезпечення своєчасного та якісного розгляду звернень громадян, оперативного вирішення порушених в них питань були забезпечені певні заходи, а також створені належні умови прийому громадян, затверджені і витримані графіки прийому.

У Часовоярській міській раді одне з головних конституційних прав громадян звернутися до місцевих органів влади забезпечується загальним відділом. Для цього у приміщенні міської ради створені належні умови для роботи зі зверненнями громадян та ведення особистих прийомів керівними посадовими особами Часовоярської міським головою.

Враховуючи важливість цього напрямку роботи, своєчасне, повне, кваліфіковане і об'єктивне вирішення питань, розгляд звернень громадян перебуває під постійним дієвим контролем міської влади, регулярно аналізується та надаються відповідні доручення щодо вирішення порушених питань.

Приділяється особлива увага вирішенню питань, порушених у зверненнях громадян пільгових категорій, незахищених верств населення, внутрішньо переміщених осіб, учасників АТО, членів їх сімей та розгляду звернень громадян, що надходять до органів влади вищого рівня.

Відповідно до вимог діючого законодавства проаналізовано стан роботи по розгляду звернень громадян у виконавчих органах Часовоярської міської ради протягом 2018 року.

Звернення громадян надходять на адресу Часовоярської міської ради на особистих прийомах, які проводяться щотижня, згідно затвердженого графіку, в ході проведення виїзних прийомів за місцем проживання та роботи громадян, "Прямих ліній" міського голови та його заступників.

Міським головою та його заступниками проведені 145 особистих та виїзних прийоми, 36 "Прямих ліній".

У зв'язку з тим, що на протязі певного часу у Часовоярській міській раді була відкрита вакансія спеціаліста I категорії – юрисконсульта міської ради, прийом осіб, які потребують безоплатної первинної правової допомоги з питань, що належать до компетенції Часовоярської міської ради почав проводитись з вересня поточного року.

Протягом звітнього періоду мешканці громади зверталися до міської ради як на особистих прийомах, так і поштою. Загальна кількість звернень громадян за 2018 рік складає 161 звернення, що на 32 звернення менше показника минулого року (193). Безпосередньо до виконкому міської ради надійшло 143 звернення, що на 44 звернення менше в порівнянні з 2017 роком (187), з яких 81 отримане під час проведення особистих, виїзних прийомів та прийомів осіб, які потребують безоплатної правової допомоги, 62 звернення надійшло за допомогою пошти та засобів телефонного зв'язку.

До органів влади вищого рівня письмово звернулись 18 осіб, що на 12 звернень більше у порівнянні з 2017 роком (6 письмових звернень). Збільшення кількості звернень громадян до органів влади вищого рівня була зумовлена відсутністю послуги теплопостачання в житлових будинках міста в зв'язку з вирішенням питання отримання номінації газу та зняття пломб з газових засувки на котельних.

До Бахмутської райдержадміністрації надійшло 4 звернення від мешканців міста з питань розблокування входу до відділення швидкої допомоги, благоустрою території в зоні відпочинку та покращення житлових умов.

Загальна кількість колективних звернень за звітний період склала 24. Мешканців турбували наступні питання: низька напруга в електричній мережі, розчистка доріг від снігу, поточний та капітальний ремонт покрівлі та будинків, якість питної води, незаконне перебування осіб без певного місця проживання в приміщенні житлового будинку, розблокування входу до відділення швидкої допомоги, вирішення питання щодо продовження строку дії договору з АТП на перевезення пасажирів на міському маршруті загального користування "Часів Яр-Южний", пільговий проїзд соціально незахищеної категорії громадян у міському та приміському транспорті.

Повторних звернень від громадян за звітний період не надходило.

Звернення, які не підлягають розгляду та вирішенню згідно ст. 8 Закону України "Про звернення громадян" протягом звітнього року до Часовоярської міської ради не надходили.

Посадовими особами вживаються усі необхідні заходи для забезпечення вирішення проблем, які порушуються у зверненнях громадян, у встановлені законодавством строки.

Усі звернення, які надійшли на адресу виконкому міської ради були розглянуті в терміни, встановлені чинним законодавством, заявникам надавалися усні або письмові вичерпні відповіді.

З загальної кількості вирішено позитивно 39 звернень, надано роз'яснень по 100 зверненням та в стадії розгляду перебувають 22 звернення.

Аналіз заяв і звернень показав, що переважають звернення з питання житлової політики, на другому місці питання комунального господарства, на третьому місці питання екології та природних ресурсів (23 звернення надійшло від мешканців міста з питання припинення робіт на руднику ПАТ "Часівоярський вогнетривкий комбінат"). Питання соціального захисту займають четверте місце.

Найчастіше громадяни порушували питання проведення ремонтів покрівель, мереж водопостачання, водовідведення, ремонту балконів та між панельних швів будинку, благоустрою прибудинкових територій, надання житлової площі. Більшість звернень з питань поліпшення житлових умов порушують пільгові категорії населення: багатодітні родини, інваліди, тобто особи, які потребують особливої уваги з боку органів влади щодо задоволення їх повсякденних запитів та життєвих проблем.

Забезпечується уважне ставлення до вирішення проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, особи з інвалідністю та інші непрацездатні особи, багатодітні сім'ї, самотні матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки. В звітному періоді від даної категорії громадян надійшло 49 звернень, а саме: від учасників війни та бойових дій – 4 звернення; інвалідів загального захворювання – 7 звернень; від ветеранів праці – 4 звернення, від дітей війни – 1, від членів багатодітних сімей – 1, пенсіонерів за віком – 32.

Всі ветерани війни, які мешкають в приватних будинках з пічним опаленням, забезпечені твердим паливом на пільгових умовах.

За рахунок коштів місцевого бюджету громадянам міста, які опинились в складних життєвих обставинах протягом року надано матеріальну допомогу на лікування та матеріальну допомогу на поховання непрацюючих осіб. Також здійснювались відшкодування пільг з послуг зв'язку інвалідам із зору, придбання солодких подарунків для дітей-інвалідів та дітей з багатодітних родин.

У школі мистецтв міста надані пільги з оплати за навчання 30 дітям-сиротам, дітям-інвалідам, дітям з багатодітних та малозабезпечених сімей.

В гуртках ЦДЮТ займається 59 дітей соціально незахищених категорій населення та 5 дітей з сімей вимушених переселенців.

У 2018 році за рахунок коштів місцевого бюджету на загальну суму 382,7 тис.грн. виконано капітальний ремонт 5 квартир комунальної форми власності, які виділені для повторного заселення особами, які постраждали внаслідок пожежі по вул. Горького, буд. 10.

За рахунок коштів місцевого бюджету виконано поточний ремонт дорожнього покриття доріг комунальної власності загальною площею 1108 кв.м на загальну суму 499,73 тис.грн. по вулицям: Недогибченко, О.Кошового, Зелена, Паркова, Центральна.

Протягом звітнього періоду своїм конституційним правом на звернення скористалися, зателефонувавши на урядову телефонну "гарячу лінію" 86 мешканців міста. Здебільше це питання житлово-комунального господарства.

При аварійних ситуаціях вирішити проблеми громадянам допомагає оперативно-розпорядницька служба "05". За звітний період зафіксована 136 заявок.

У разі коли звернення потребують додаткового опрацювання або виділення додаткових коштів із місцевого бюджету для вирішення питань, порушених в них, строки розгляду подовжуються. У цьому випадку заявникам надаються додаткові відповіді. У більшості випадків це стосується заяв, в яких порушуються питання житлово-комунального господарства (ремонт під'їздів у будинках, капітальні ремонти покрівель, міжпанельних швів та балконів, стяжка будинків, видалення сухих дерев та ін.). Такі заяви залишаються на контролі до остаточного їх вирішення.

Крім того, членами робочої групи виконкому Часовоярської міської ради з проведення перевірок результатів розгляду звернень громадян проводяться вибіркові перевірки вирішення проблем, порушених у зверненнях мешканців міста.

Згідно графіку проведення засідань постійно діючої комісії заслухані звіти керівників установ міста про стан роботи зі зверненнями громадян.

Щоквартально проводиться аналіз роботи зі зверненнями громадян та вживаються відповідні заходи реагування для вирішення нагальних потреб мешканців міста. Інформація щодо роботи зі зверненнями громадян, а також графіки прийому громадян з особистих питань та проведення телефонного зв'язку з населенням керівними посадовими особами міської ради оприлюднюються на офіційному веб-сайті Часовоярської міської ради.

Водночас, якщо люди зі своїми проблемами йдуть до влади, це означає, що вони їй довіряють. А це, у свою чергу, вимагає надзвичайно великої відповідальності. Слід домогтися, щоб жодне звернення не залишилося поза увагою, а прийняті рішення були максимально об'єктивними і справедливими.

У напрямку вдосконалення роботи зі зверненнями громадян та підвищення ефективності їх розгляду в березні та червні 2018 року спеціалістом загального відділу Часовоярської міської ради пройдено стажування у загальному відділі Бахмутської районної державної адміністрації.

З метою підвищення персональної відповідальності посадових осіб за результатами розгляду звернень громадян у січні та липні 2018 року на засіданнях виконавчого комітету Часовоярської були заслухані питання по розгляду звернень громадян за 2017 рік та I-е півріччя 2018 року, ухвалені відповідні рішення, затверджені заходи щодо покращення цієї роботи. У січні 2019 року на засіданні виконкому Часовоярської міської ради буде заслухане

питання "Про підсумки роботи по розгляду звернень громадян у виконавчих органах Часовоярської міської ради за 2018 рік".

Виконком Часовоярської міської ради постійно працює над вдосконаленням роботи зі зверненнями громадян, вивчає причини, що їх породжують, вживає заходів щодо їх усунення, щоб жодне звернення не залишилося поза увагою, а прийняті рішення були максимально об'єктивними і справедливими.

Питання роботи зі зверненнями громадян залишаються пріоритетними в діяльності виконавчих органів міської ради. З метою якісного задоволення потреб і запитів громадян посадовими особами Часовоярської міської ради і надалі буде здійснюватися робота із забезпечення всебічного розгляду звернень громадян, об'єктивної, неупередженої та вчасної перевірки фактів, викладених у зверненнях, а також посилення персональної відповідальності за вирішення питань, що порушуються у зверненнях мешканців міста, особливо найменш соціально-захищених категорій громадян.

Начальник загального відділу
міської ради

М. Черкасова