

## ДОВІДКА

про підсумки роботи по розгляду звернень громадян у виконавчих органах Часовоярської міської ради за 2019 рік

У сучасному світі рівень правового захисту прав та свобод людини і громадянина є ключовим показником демократизму суспільства і держави. У демократичній, правовій державі кожне право особи, закріплене належним чином, забезпечується всією повнотою влади.

Особливе місце в системі засобів захисту прав, свобод та законних інтересів громадян посідає реалізація їх права на звернення. У ст. 40 Конституції України зазначено, що громадяни України мають право звертатися до органів державної влади і місцевого самоврядування та встановлено обов'язок органів влади та посадових осіб розглядати звернення й надавати обґрунтовані відповіді.

Отже, право на звернення є важливим конституційно-правовим засобом захисту та однією з організаційно-правових гарантій дотримання прав і свобод громадян.

Організація роботи зі зверненнями громадян у виконкомі Часовоярської міської ради в 2019 році була спрямована на забезпечення виконання вимог Закону України "Про звернення громадян", 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".

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.

Протягом звітнього періоду мешканці громади зверталися до міської ради як на особистих прийомах, так і поштою. Загальна кількість звернень громадян за 2019 рік складає 414 звернень, що в 1,6 разів більше показника минулого року (247). Безпосередньо до виконкому міської ради надійшло 278 звернень, що на 135 звернень більше в порівнянні з 2018 роком (143), з яких 188 отримані під час проведення особистих, виїзних прийомів та прийомів осіб, які потребують безоплатної правової допомоги, 90 звернень надійшли за допомогою пошти та засобів телефонного зв'язку.

До органів влади вищого рівня звернулись 136 осіб, що в 1,3 рази більше у порівнянні з 2018 роком (104 звернення). Збільшення кількості звернень громадян до органів влади вищого рівня була зумовлена відсутністю послуги теплопостачання в житлових будинках міста, які повинні отримувати послугу з теплопостачання від котелень ПАТ "Часівоярський вогнетривкий комбінат".

Вони розподілились наступним чином:

– до Донецької облдержадміністрації надійшли листи з питань отримання житла, санітарного стану квартири, де мешкає особа з інвалідністю, реконструкції системи теплопостачання у навчально-

виховному комплексі № 29, введення в експлуатацію приладу обліку теплової енергії;

– керівництво Бахмутської районної державної адміністрації розглядало питання ремонтів багатопверхових будинків, видалення аварійних дерев, ремонту квартир, скарги на сусіда, який не дотримується санітарних норм, ремонт каналізаційної системи у підвальному приміщенні та неякісне надання послуги опалення.

Протягом звітнього періоду 2019 року своїм конституційним правом на звернення скористалися, зателефонувавши на урядову телефонну "гарячу лінію" 114 мешканців міста. Здебільше це питання не отримання послуги з теплопостачання від котелень ПАТ "Часівоярський вогнетривкий комбінат".

При аварійних ситуаціях вирішити проблеми громадянам допомагає оперативно-розпорядницька служба "05". За звітний період зафіксовано 253 заявки.

Загальна кількість колективних звернень за звітний період склала 36.

Мешканців турбували наступні питання: низька напруга в електричній мережі, відновлення вуличного освітлення, видалення дерев, поточний та капітальний ремонт покрівлі та будинків, пільговий проїзд соціально незахищеної категорії громадян у міському та приміському транспорті.

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 187 звернень, надано роз'яснень по 174 зверненням та в стадії розгляду перебувають 53 звернення.

Найбільшу частку в структурі питань, з якими звертались громадяни протягом 2019 року, як і впродовж останніх років, займають питання житлово-комунального господарства, їх кількість склала 274, що становить 66% від загальної кількості. 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.

За рахунок коштів місцевого бюджету виконано поточний ремонт дорожнього покриття доріг комунальної власності загальною площею 612 кв.м на загальну суму 396,82 тис. грн. по вулицям: Недогибченко, Цюлковського, Центральна.

За рахунок коштів субвенції з державного бюджету виконано капітальний ремонт дорожнього покриття загальною площею 4805,8 кв. м. на загальну суму 3041, 77 тис. грн. окремими ділянками по вулицям: О. Кошового, Недогибченко, Зелена, М. Ковалевського, Дніпровська, Матросова, II-а Матросова, Привокзальна, Пушкіна, Костянтинівська.

Питання соціального захисту залишаються актуальними для мешканців міста.

Забезпечується уважне ставлення до вирішення проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, інваліди 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 29 звернень.

Наприклад:

- на звернення учасника Другої Світової війни виконані роботи по закриттю оглядового вікна на горищі житлового будинку;
- на звернення пенсіонерів за віком виконані роботи з ремонту покрівлі над квартирами заявників, по ремонту колодязів централізованого водопостачання та усунені пориви в підвальних приміщеннях житлових будинків, відновлено освітлення в під'їздах житлових будинків;
- на звернення учасника першої світової війни нормалізовано температурний режим в квартирі заявниці;
- на звернення учасника бойових дій видалені аварійні дерева на прибудинкових територіях;
- на звернення багатодітної матері надана допомога у підключенні електроенергії у будинку заявниці.

Громадянам міста, які опинились в складних життєвих обставинах з міського бюджету протягом року надано матеріальну допомогу на лікування та матеріальну допомогу на поховання непрацюючих осіб. Протягом року 68 осіб отримали матеріальну допомогу на лікування на загальну суму 59700,00 грн.

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

У школі мистецтв міста надані пільги з оплати за навчання 35 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 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 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.

Протягом року проведено перевірку стану організації роботи зі зверненнями громадян на п'яти підприємствах та закладах міста, а саме: експлуатаційно-ремонтному тепловому районі м. Часів Яр виробничої одиниці "Костянтинівкатепломережа" обласного комунального підприємства "Донецьктеплокомуненерго", Приватному акціонерному товаристві "Завод "Часівоярські автобуси", Часовоярському регіональному виробничому управлінні комунального підприємства "Компанія "Вода Донбасу", комунальному закладі охорони здоров'я "Часовоярська міська лікарня № 3", виробничому ремонтно-житловому підприємстві міста Часів Яра. Метою перевірок було не тільки виявлення недоліків, а й надання консультативно-методичної допомоги для їх усунення та поліпшення її роботи щодо додержання законодавства з розгляду звернень 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.

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

В цілях забезпечення ефективної роботи зі зверненнями громадян, зменшення їх кількості в органи влади вищого рівня, підвищення відповідальності посадових осіб за вирішення існуючих системних проблем, які порушують громадяни у своїх зверненнях, в поточному році посадовими особами міської ради буде продовжена робота щодо дотримання вимог чинного законодавства за зверненнями громадян.

Начальник загального відділу  
Часовоярської міської ради

М. Черкасова