



УКРАЇНА
Оріхівська міська рада
Запорізької області
Виконавчий комітет

РІШЕННЯ

24.01.2019

№ 19

Про підсумки роботи зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті Оріхівської міської ради за 2018 рік

Керуючись пп. 1) п. б) ч. 1 ст. 38 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», ст. 28 Закону України «Про звернення громадян», Указом 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» та заслухавши інформацію начальника загального відділу з питань організації роботи, звернень громадян та забезпечення діяльності виконавчого комітету міської ради про підсумки роботи зі зверненнями громадян за 2018 рік, виконавчий комітет Оріхівської міської ради

ВИРІШИВ:

1. Інформацію про підсумки роботи зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті Оріхівської міської ради за 2018 рік, що додається, взяти до відома.
2. Заступникам міського голови з питань діяльності виконавчих органів, секретарю ради, керуючому справами виконавчого комітету міської ради відповідно до функціонального розподілу обов'язків підвищити вимогливість до керівників підпорядкованих відділів виконавчого комітету міської ради за якісний, своєчасний та повний розгляд питань, визначених у зверненнях заявників, виконання завдань, визначених у резолюціях керівників вищих органів влади, а також власних доручень щодо розгляду звернень по суті та надання відповідей заявникам.
3. Керівникам відділів виконавчого комітету, комунальних підприємств та установ міської ради, в.о. старост:
 - 1) затвердити та оприлюднити графіки проведення особистих прийомів громадян, забезпечити належне ведення діловодства за їх усними та письмовими зверненнями;
 - 2) проаналізувати стан роботи зі зверненнями громадян в підпорядкованих їм структурних підрозділах/на територіях, виявити порушення вимог чинного законодавства та причини їх виникнення, вжити дієвих заходів по упередженню фактів порушень у майбутній роботі;
 - 3) забезпечити висвітлення найбільш актуальних соціально-значущих проблем, які пов'язані зі зверненнями громадян, з наданням роз'яснень відповідних положень чинних законодавчих актів на офіційному сайті міської ради та/чи засобах масової інформації, дошках оголошень тощо;

4) посилити особистий контроль за станом роботи із зверненнями громадян зокрема щодо недопущення надання необґрунтованих або неповних відповідей на звернення, з порушенням установлених законодавством термінів розгляду;

5) вжити заходів щодо усунення недоліків і причин, які спричиняють повторні та колективні звернення громадян до органів влади вищого рівня;

6) проводити виїзні перевірки зазначених звернень, організувати їх розгляд за участю заявників з урахуванням положень статті 18 Закону України «Про звернення громадян»;

7) інформацію щодо виконання заходів, зазначених у пп. 2-6 цього рішення, надавати до загального відділу з питань організації роботи, звернень громадян та забезпечення діяльності виконавчого комітету міської ради щокварталу до 5 числа місяця, що настає за звітним.

4. Загальному відділу з питань організації роботи, звернень громадян та забезпечення діяльності виконавчого комітету міської ради:

1) надавати міському голові інформацію про стан виконання рішення щокварталу до 10 числа місяця, що настає за звітним;

2) внести у липні 2019 року на розгляд виконавчого комітету міської ради питання щодо стану роботи зі зверненнями громадян у міській раді та її виконавчих органах в I півріччі 2019 року.

5. Рішення виконавчого комітету міської ради від 19.07.2018 № 573 «Про підсумки роботи зі зверненнями громадян у I півріччі 2018 року» вважати виконаним та зняти з контролю.

6. Контроль за виконанням цього рішення покласти на керуючого справами виконавчого комітету міської ради Піщанську О.

Міський голова



С. ГЕРАСИМЕНКО

ПОГОДЖЕНО:

О. ТРИФАНОВА
М. ВІНЧЕНКО
О. ПІЩАНЬКА
В. ХОХЛОВ

Мураль 43216
28, 24.01.2019

Надіслано: Лепетченко - 1, Салогуб - 1, Трифанова - 1, Вінченко - 1, Піщанська - 1, відділи виконавчого комітету - 9, в.о. старост - 6, КУ «Центр надання соціальних послуг» - 1, КЗ «ЦПМСД» - 1, КУ «ІРЦ» - 1, комунальні підприємства міської ради - 4, контроль - 1.

Інформація
про підсумки роботи із зверненнями громадян у виконавчому комітеті
Оріхівської міської ради за 2018 рік

Рівень роботи із зверненнями громадян є важливим чинником довіри людей до місцевої влади. Оперативне реагування на звернення громадян, цілеспрямоване розв'язання їх обгрунтованих вимог залишається одним з пріоритетних напрямів діяльності керівництва виконавчого комітету, відділів виконавчого комітету, комунальних підприємств, установ та закладів міської ради.

Протягом 2018 року робота із зверненнями громадян у виконавчому комітеті міської ради здійснювалась відповідно до вимог чинного законодавства України.

Всього за 2018 рік до виконавчого комітету надійшло, зареєстровано та опрацьовано 748 звернень громадян, що на 2478 одиниць менше, ніж у минулому році (у 2017 році – 3226 звернень).

Загальна кількість заявників, які звернулися для вирішення питань протягом звітного року склала 2033 чол. Статистичні дані за 2018 рік представлені у додатку до інформації, що додається.

Загальна кількість звернень за 2018 рік за формою надходження розподіляється наступним чином: письмових звернень, адресованих безпосередньо до виконавчого комітету, зареєстровано 234 (31,3%), в т.ч. за телефоном «Урядової гарячої лінії» - 61 звернення; на особистих прийомах до керівників виконавчого комітету, в.о. старост на підпорядкованих територіях звернулося 514 (68,7%) відвідувачів. У попередньому році – 1383 та 1843 звернень відповідно.

У своїй більшості звернення у письмовій формі надходять саме до виконавчого комітету міської ради, тоді як на територіях громадяни звертаються до представників від влади в усній формі під час проведення ними особистих прийомів.

За видами звернень, визначених Законом України «Про звернення громадян», як і торік, домінують заяви (клопотання) – 98,4 %, скарги становлять – 1,2 % усіх звернень, пропозиції (зауваження) - 0,4 %.

Із них – 8 повторних звернень (у 2017 році – 1), 75 – колективних, під якими підписалися 1360 осіб (8 звернень в 2017 році).

Основні категорії питань, які мешканці визначили у колективних зверненнях, стосувалися питання організації обслуговування комунальними підприємствами міста житлових будинків, незадоволення якістю послуг, що надаються комунальними підприємствами міста, та порушення з боку працівників цих підприємств, питання розміру оплати за надані послуги та порядку формування тарифів, питання транспортного обслуговування на міських та інших маршрутах, екологічного забруднення р. Конки та роботи КНС-2 в м. Оріхів та інші.

Особисті прийоми громадян керівниками виконавчого комітету Оріхівської міської ради проводяться згідно графіку особистих прийомів громадян, який затверджується розпорядженням міського голови щоквартально.

Всього у 2018 році керівництвом виконавчого комітету міської ради та в.о. старостами територій Оріхівського ОТГ проведено 514 прийомів, на яких зареєстровано 539 відвідувачів. Найбільша кількість питань, з якими заявники зверталися на особистих прийомах, відноситься до категорії комунального господарства, соціального захисту

(питання призначення субсидії, питання надання матеріальної допомоги на лікування тощо), та аграрної політики.

За результатами розгляду звернень на особистих прийомах найбільшу кількість складають відповіді роз'яснювального характеру. Інша частина питань при можливості вирішується позитивно.

Всі звернення на особистих прийомах знаходилися на контролі та надано відповідь згідно чинного законодавства.

У зверненнях, що надійшли до виконавчого комітету протягом 2018 року було порушено 766 різноманітних питань, що на 2651 менше аналогічних показників попереднього року (за 2017 рік – 3417 питань).

За характером основних питань, що їх порушували громадяни у зверненнях до виконкому міської ради в 2018 році, найбільш актуальними були питання, які відносяться до сфери житлово-комунального господарства (30,5%). Основними являються питання ремонту доріг, водозабезпечення населення, освітлення вулиць, санітарного стану та благоустрою прибудинкових територій та населених пунктів громади, експлуатації та ремонту житла, питань плати за житлово-комунальні послуги тощо. Більшість питань, порушених у зверненнях, розглядаються з виїздом на місце. Для вирішення та розгляду окремих звернень створюються комісії, за результатами роботи яких приймаються відповідні рішення виконавчого комітету, міської ради, надаються роз'яснення та консультації заявникам.

На другому місці – це питання соціального захисту населення (21,4 %), які стосуються пільгового перевезення громадян, отримання та оформлення субсидій та ін.

На третьому місці посідають питання аграрної політики та земельних відносин – 11%.

Актуальними проблемами, які турбують мешканців громади залишаються питання: житлової політики – 6,6 %, забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку – 2,8 %, сім'ї, дітей, молоді та спорту – 2,8 %, охорони здоров'я – 3,0%, праці і заробітної плати – 2,3 %, транспорту і зв'язку – 1,7 %, освіти – 2,6 %, та ін.

Як і раніше, до виконавчого комітету за допомогою зверталися найменш соціально захищені категорії громадян. Переважають пенсіонери, інваліди, учасники бойових дій, ветерани війни та праці, багатодітні сім'ї, одинокі матері та інші особи, які потребують соціального захисту та підтримки. Проблеми, які найбільше турбують: забезпечення життєво необхідними медикаментами, виділення матеріальної допомоги на проведення хірургічних операцій та тривалі курси лікування в закладах охорони здоров'я, отримання державних соціальних виплат та субсидій.

Відповідно до ст. 20 Закону України «Про звернення громадян» усі звернення, які надходили до міської ради, розглядалися в передбачені законом терміни. З усіх звернень вирішено позитивно – 350, надано роз'яснення – 336, знаходяться в роботі – 62.

Від органів вищого рівня та контролюючих органів надійшло звернення, зокрема: Запорізька обласна державна адміністрація – 2, районна державна адміністрація – 71, Токмацька місцева прокуратура – 4. Всі вони розглянуті у терміни, передбачені діючим законодавством України.

Стан роботи зі зверненнями громадян постійно розглядається на апаратних нарадах та нарадах з керівниками відділів виконавчого комітету міської ради, відповідальними особами у відділах та на територіях міської ради за розгляд звернень громадян. Питання дотримання вимог законодавства в роботі зі зверненням громадян 30.03.2018 року розглядалося на семінарі з діловодами виконавчого комітету.

Питання про стан організації роботи зі зверненнями громадян в I півріччі 2018 року розглядалось на засіданні виконавчого комітету міської ради від 19.07.2018 № 573.

З метою виконання пп. 9 п. 4 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» забезпечується оприлюднення на офіційному веб-сайті міської ради узагальнених відомостей про організацію роботи зі зверненнями громадян та вирішення порушених у них питань.

Крім того, на офіційному веб-сайті щоквартально розміщується інформація про підсумки роботи зі зверненнями громадян та графіки особистих та виїзних прийомів громадян керівництвом виконавчого комітету міської ради, роботи «гарячої» телефонної лінії.

Виконавчий комітет міської ради створює всі необхідні умови для реалізації громадянами своїх прав на звернення та продовжує працювати над виконанням 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» та Закону України від 02.10.1996 № 393 «Про звернення громадян».

У приймальні міського голови організований і постійно проводиться щоденний консультативний прийом громадян провідним спеціалістом загального відділу, відповідальним за організацію роботи із зверненнями громадян, в результаті якого громадяни можуть отримати консультації з порушених питань, бути направлені до посадових осіб, до сфери діяльності яких належать порушені питання, або записані на особистий прийом до керівництва.

Міським головою, виконавчим комітетом міської ради, спеціалістами загального відділу проводиться системна робота, спрямована на створення необхідних умов для реалізації прав громадян при письмових та усних зверненнях що надійшли до міської ради, на надання практичної та методичної допомоги, недопущення надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей за зверненнями громадян, із порушенням строків, установлених законодавством.

Начальник загального відділу з питань організації роботи, звернень громадян та забезпечення діяльності виконавчого комітету міської ради



Г. МУРАЛЬ

Додаток
до інформації про підсумки роботи
зі зверненнями громадян у
виконавчому комітеті Орпівської
міської ради за 2018 рік

ДАНІ

про звернення громадян, що надійшли до Орпівської міської об'єднаної територіальної громади протягом 2018 року у порівнянні з 2017 роком

№ з/п	Найменування органів виконавчої влади та місцевого самоврядування	Кількість усіх звернень		Кількість звернень, що надійшли поштою (п.1.1) *		Кількість звернень на особистому прийомі (п.1.2)		Результати розгляду звернень:							
								вирішено позитивно п. 9.1		відмовлено у задоволенні п. 9.2		дано роз'яснення п. 9.3		інше п. 9.4 – 9.6	
		2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	Орпівська ОТГ	3226	748	1383	234	1843	514	2617	350	-	-	496	336	250	62

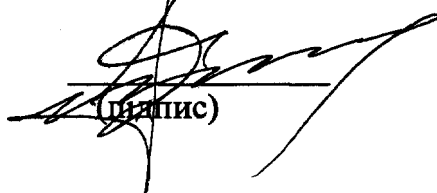
* указані пункти Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України № 858 від 24 вересня 2008 року

№ з/п	Кількість звернень, з них:															
	повторних (п.2.2)		колективних (п.5.2)		від учасників та інвалідів війни, учасників бойових дій (п. 7.1, 7.3, 7.4, 7.5)		від інвалідів I,II,III групи (п.7.7, 7.8, 7.9)		від ветеранів праці (п.7.6)		від дітей війни (п.7.2)		від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь (п.7.11, 7.12, 7.13)		від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи (п.7.14, 7.15)	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
	1	8	68	75	49	22	49	46	40	22	145	58	715	32	4	8

№ з/п	Кількість усіх громадян, які звернулися		Кількість питань, порушених у зверненнях громадян		у тому числі питання:																			
					аграрної політики і земельних відносин		транспорту і зв'язку		фінансової, податкової, митної політики		соціального захисту		праці і заробітної плати		охорони здоров'я		комунального господарства		житлової політики		екології та природних ресурсів		забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56
	4282	2033	3417	766	551	82	13	13	8	27	926	160	34	17	32	22	268	228	50	49	10	6	52	21

№ з/п	у тому числі питання:																Штатна чисельність структурного підрозділу роботи зі зверненнями громадян	
	сім'ї, дітей, молоді, гендерної рівності, фізичної культури і спорту		освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності		діяльності об'єднань громадян, релігії та міжконфесійних відносин		діяльності центральних органів виконавчої влади		діяльності місцевих органів виконавчої влади		діяльності органів місцевого самоврядування		державного будівництва, адміністративно-територіального устрою		інші			
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74
	65	21	25	20	-	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1157	99	1	7

Міський голова



(Підпис)

С. ГЕРАСИМЕНКО