

ДОВІДКА
про підсумки роботи зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті
Бердянської міської ради у 2015 році

Відповідно до вимог ст.40 Конституції України, ст.ст. 19, 28 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 місцевого самоврядування” відділом по роботі зі зверненнями громадян виконкому Бердянської міської ради у 2015 році проведена робота, спрямована на створення необхідних умов для реалізації конституційних прав громадян на письмові та усні звернення у виконавчому комітеті Бердянської міської ради, а саме :

- на засіданні виконкому Бердянської міської ради було розглянуто питання про виконання делегованих та власних повноважень відділом по роботі зі зверненнями громадян виконавчого комітету Бердянської міської ради у 2014 році згідно із Законом України „Про місцеве самоврядування в Україні” (рішення виконкому від 14.04.2014 № 114);

- видано 6 розпоряджень міського голови (від 23.01.2015 № 3-аг “Про затвердження графіка та порядку проведення особистого прийому громадян керівниками виконавчого комітету Бердянської міської ради в 2015 році”, від 28.01.2015 №4-аг “Про проведення перевірок стану роботи зі зверненнями громадян та запитами щодо надання публічної інформації у 2015 році”, від 21.04.2015 №21-аг “Про затвердження списку посадових осіб, відповідальних за роботу зі зверненнями громадян та запитами щодо надання публічної інформації у структурних підрозділах виконкому Бердянської міської ради”, від 20.10.2015 № 43-аг “Про внесення змін до порядку роботи зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті Бердянської міської ради”, від 22.10.2015 №305-р “Про затвердження Порядку опрацювання усних звернень громадян, що надійшли за допомогою засобів телефонного зв’язку, в виконавчому комітеті Бердянської міської ради”, від 27.10.2015 № 310-р”Про затвердження Тимчасового порядку розгляду електронних петицій у Бердянській міській раді, її виконавчому комітеті” та 8 доручень міського голови щодо розгляду питань, порушених громадянами під час проведення особистих прийомів, громадських слухань та проведення прямих ефірів на телебаченні (від 27.01.2015 №2, від 06.02.2015 №3, від 17.02.2015 №4, від 07.07.2015 №8, від 08.07.2015 №9, від 09.08.2015 №10, від 07.09.2015 12, від 12.10.2015 №13).

Протягом 2015 року міським головою було проведено 14 особистих прийомів громадян. Секретарем міської ради, заступниками міського голови та керуючим справами особисті прийоми проводилися згідно з затвердженим графіком. З 95 запланованих прийомів проведено 88, решта не відбулася через відрядження, хворобу керівників та проведення позачергового дня депутата.

Графік прийомів та зміни до нього своєчасно доводиться до відома громадян шляхом оприлюднення на офіційному сайті Бердянської міської ради та в місцевих ЗМІ, на інформаційних стендах, розміщених в адміністративному приміщенні виконкому та в Центрах громадських ініціатив у кожному мікрорайоні міста.

Усього у 2015 році під час особистих прийомів до керівництва виконкому звернулося 330 громадян, що на 100 більше ніж у 2014 році. 17 питань було вирішено в ході прийому, решту питань було направлено до відповідних структурних підрозділів для вирішення.

У звітному періоді 2015 року міський голова, заступники міського голови, керуючий справами виконкому взяли участь у 6 прямих ефірах на телебаченні, під час яких розглядалися гострі питання формування бюджету, соціально-політичної ситуації в регіоні, місті, вирішення житлово-комунальних проблем. До участі в прямих ефірах залучалися представники громадськості, органів самоорганізації населення міста.

За результатами розгляду питань, порушених громадянами під час особистих прийомів та прямих ефірів було відремонтовано проблемну ділянку дорожнього полотна по Мелітопольському шосе, відремонтовано зовнішнє освітлення по вулицях Морозова, 7 Листопада, Кірова, заборонено рух вантажного транспорту по вулицях Морозова, Піонерській, Орджонікідзе та розроблено об'їзний маршрут руху до морського порту, додатково прочищені лівнівки по вулицях 12 Грудня, К.Маркса, проспекту Праці, надано пільги на проїзд школярам під час літніх канікул за рахунок перевізників, тощо.

За підтримки виконкому Бердянської міської ради проходять громадські слухання гострих проблем, що порушують мешканці в зверненнях. З метою пошуку оптимальних шляхів задоволення законних вимог мешканців у виконкомі практикується комісійний розгляд звернень громадян із виїздом на місце керівників та фахівців структурних підрозділів. Так, за 2015 році проведено 120 виїзних засідань постійно діючої міжвідомчої комісії з розгляду звернень громадян, права яких порушуються співвласниками або сусідами шляхом самочинного будівництва житлових будівель, господарчо-побутових споруд, інших об'єктів нерухомого майна, видано 101 витяг.

Продовжують працювати 12 Центрив громадських ініціатив, які створено для того, щоб жителі міста могли вирішувати більшість своїх питань за місцем проживання. У Центрах регулярно ведуть прийоми з особистих питань депутати міської ради, спеціалісти адміністративного відділу, Пенсійного фонду, управління праці. Також, в ЦГІ міста за графіком надають консультації та приймають документи для оформлення субсидії спеціалісти управління праці та соціального захисту населення. Протягом 2015 року було проведено 103 прийоми, на яких прийнято звернення 1368 громадян.

В управлінні праці та соціального захисту населення виконавчого комітету Бердянської міської ради функціонує телефон "гарячої лінії", на який звернулося протягом звітного періоду 16459 громадян щодо роз'яснень законодавства та з інших питань.

У 2015 році до урядової „гарячої лінії” звернулося 621 громадян, що на 302 більше ніж у 2014 році. Усі звернення було розглянуто у відповідності до чинного законодавства. Слід зазначити, що таке збільшення кількості звернень на УГЛ обумовлене надходженням дзвінків від громадян, які вимушено переїхали до міста Бердянська зі східних областей України у зв'язку з проведенням антитерористичної операції. Ці звернення стосувалися питання надання безкоштовного житла, вирішення соціальних проблем, надання матеріальної, гуманітарної допомоги, оформлення дітей до навчальних закладів, оформлення субсидій тощо.

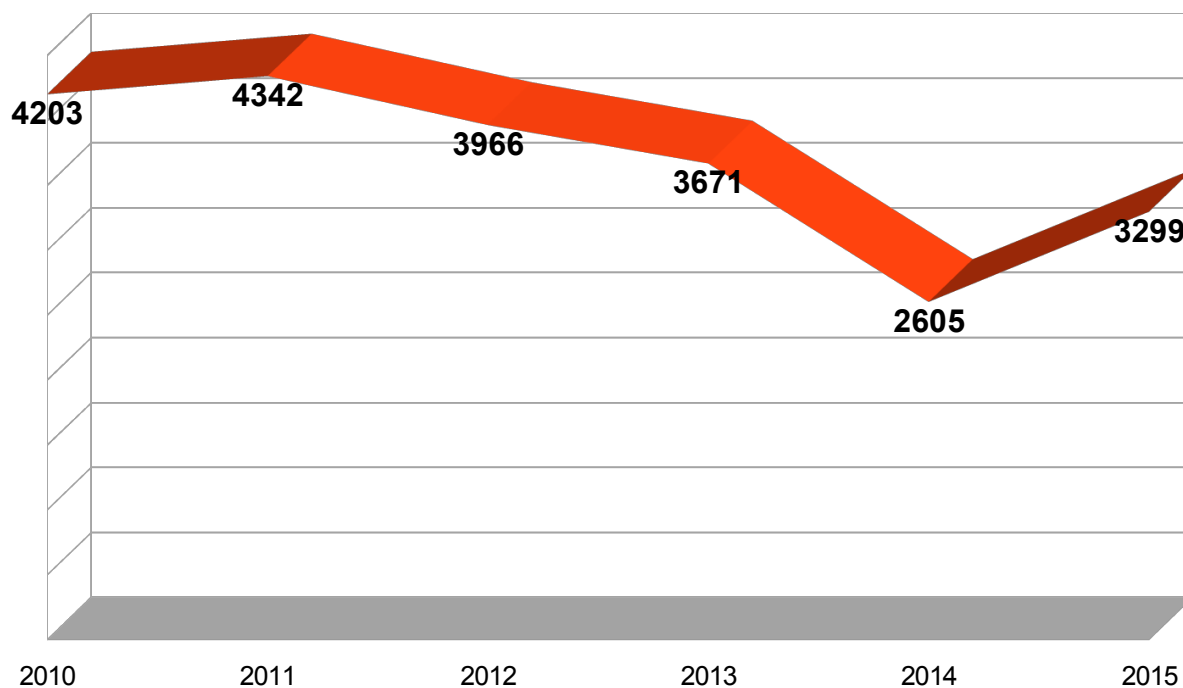
Так, станом на кінець 2015 року на обліку в управлінні праці та соціального захисту населення перебуває понад 17 тисяч вимушених переселенців, з них 10 185 призначена та виплачується соціальна допомога, в тому числі й на оплату житлово-комунальних послуг.

Крім того збільшення кількості телефонних звернень на УГЛ обумовлене й зверненнями громадян, які подали документи на оформлення субсидії.

Основним законодавчим актом, який регулює відносини у сфері розгляду звернень громадян є Конституція України. Зокрема, у статті 40 Конституції України зазначено, що усі мають право направляти індивідуальні чи колективні письмові звернення до органів державної влади, органів місцевого самоврядування та посадових і службових осіб цих органів, що зобов'язані розглянути звернення і дати обґрунтовану відповідь у встановлений законом строк.

Кількість звернень, що надійшли до виконкому Бердянської міської ради у 2015 році становить 3299, що на 694 звернень більше у порівнянні з 2014 роком.

Діаграма звернень за роками виглядає наступним чином:



У 2015 році за видами звернень, визначених Законом України “Про звернення громадян”, домінують заяви щодо вирішення визначених питань, кількість яких становить майже 98,18 відсотків усіх звернень до виконкому, скарги становлять 1,76%, пропозиції – 0,06%.

Щодо всіх пропозицій, заяв і скарг громадян вживалися відповідні заходи.

У звітному періоді підлягало опрацюванню 3376 (у 2014 р. – 2614) питань, порушених у зверненнях громадян, з яких: задоволено – 283 звернень, що становить 8,6 %, роз’яснено по 2759 зверненням (83,6 %), відмовлено по 2 зверненням, 15 — направлено за належністю відповідно до ст.7 Закону України “Про звернення громадян”, 42 не підлягали розгляду відповідно до ст.ст.8 і 17 Закону України “Про звернення громадян”. 275 питань на кінець року перебували ще на розгляді.

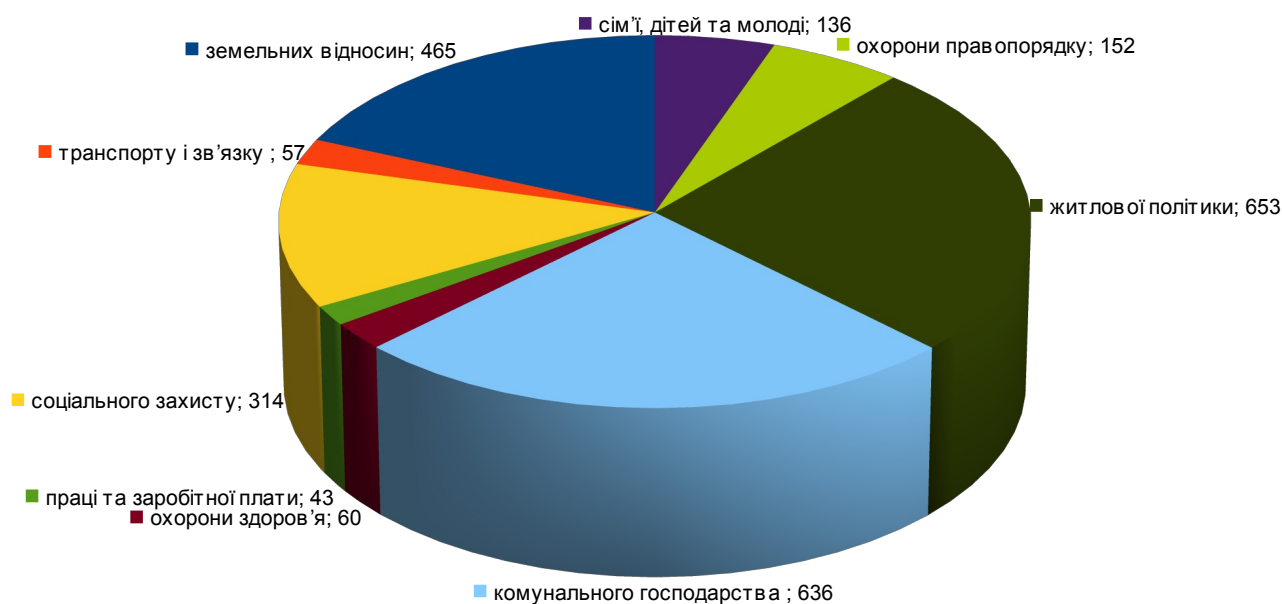
Порівняно з 2014 роком у 2015 році на 59 зросла кількість звернень громадян, у яких порушувалися питання земельних відносин і становить 465 звернень, на 33 з питань транспорту та зв’язку (57 звернень), на 136 — з питань соціального захисту (314 звернень), на 140 - з питань комунального господарства (636 звернень), на 223 — з житлових питань, на 40 — з питань сім’ї, молоді та спорту (136 звернень), на 12

- з питань праці та заробітної плати (38 звернень), на 17 — з питань освіти та науки (37 звернень), на 23 — з питань охорони здоров'я (60 звернень), на 3 -діяльності органів місцевого самоврядування (5 звернень) .

Разом з тим у 2015 році зменшилась кількість звернень з питань забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку (152 проти 214), діяльності об'єднань громадян, релігії та міжконфесійних відносин (20 проти 38).

За звітний період у порівнянні з 2014 роком зменшилася кількість повторних (1 проти 2), звернень від дітей війни (33 проти 227). Разом з тим збільшилася кількість колективних звернень громадян (360 проти 249), звернень від учасників та інвалідів війни (147проти 59), інвалідів (173 проти 122), ветеранів праці (15 проти 13), учасників ліквідації аварії на ЧАЕС та осіб, які потерпіли від Чорнобильської катастрофи (14 проти 7), багатодітних сімей та одиноких матерів (90 проти 62). В звернення зазначених категорій громадян в основному порушувалися соціальні питання, питань медичного обслуговування, оздоровлення, надання матеріальної допомоги.

Основні питання, що порушували громадяни у своїх зверненнях до виконкому Бердянської міської ради

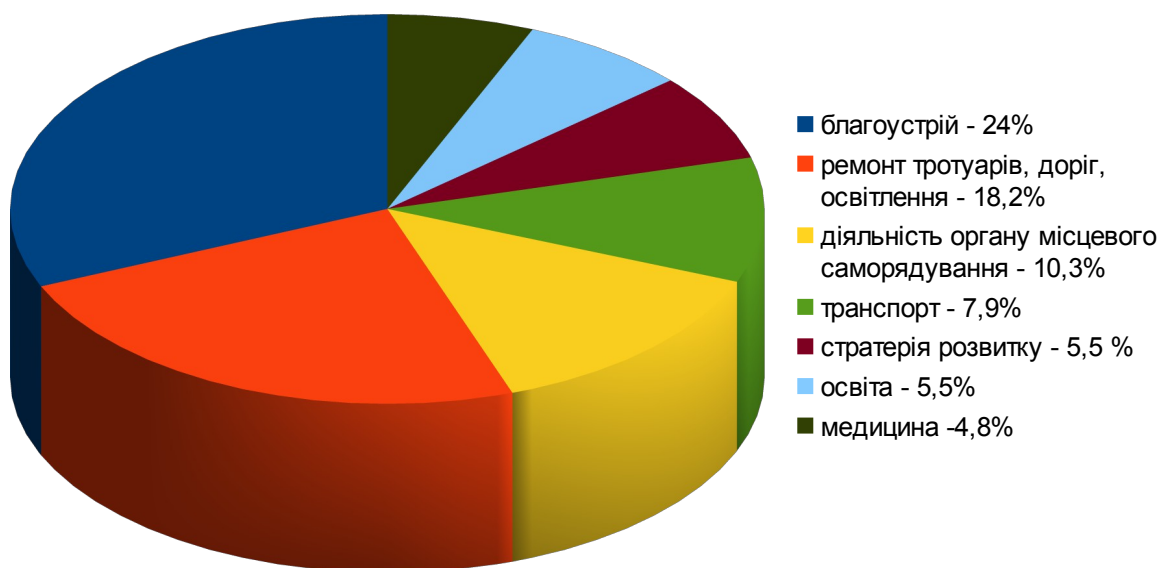


З 28 жовтня 2015 року набуттям чинності змін до Закону України “Про звернення громадян” у виконкомі Бердянської міської ради розпочав роботу веб сайт “Бердянська петиція”, на якому кожен зареєстрований громадянин може подати електронну петицію до Бердянської міської ради та її виконавчого комітету. Зазначений веб-сайт розроблений та технічно підтримується й удосконалюється спеціалістами відділу інформаційно-комунікаційних ресурсів виконкому Бердянської міської ради. Функції модератора сайту покладені на начальника відділу по роботі зі зверненнями громадян виконкому Бердянської міської ради, юридичний супровід здійснює спеціаліст юридичного управління виконкому Бердянської міської ради.

Функціонуванню сайту передувала підготовча робота з розробки нормативно-правових актів, що регламентують порядок роботи з петиціями, навчання спеціалістів виконкому, керівників комунальних підприємств.

За 2 місяці роботи Веб-сайту петицій надійшло 148 петицій. З них допущено до збору підписів на їх підтримку 129 петицій, 19 - не відповідають чинному законодавству. Станом на 31.12.2015 року по 122 петиціям триває збір підписів, 1 петиція перебуває на розгляді, по 6 петиціях надані відповіді.

Проблематика питань, порушуваних у петиціях, представлена на діаграмі.



Аналізування поданих на веб-сайт “Бердянська петиція” електронних петицій свідчить, на жаль, про низький рівень обізнаності громадян з чинним законодавством, культурою ділового мовлення. У зв’язку з цим на розширеній апаратній нараді при міському голові 22 грудня 2015 року начальником відділу по роботі зі зверненнями громадян була зроблена презентація щодо роз’яснення порядку подання та роботи з електронними петиціями, яка транслювалася в режимі on-line. Крім того, в жовтні та грудні на обласному та міському телебаченні демонструвалися новинні сюжети про роботу з петиціями у виконкомі Бердянської міської ради.

Також слід зауважити, що громадський моніторинг петицій здійснюють громадські об’єднання м.Бердянська на міських інтернет-ресурсах.

Забезпечення реалізації громадянами міста конституційного права на звернення, посилення персональної відповідальності посадових осіб за об’єктивний, неупереджений і своєчасний розгляд звернень громадян, вирішення порушених у них проблем – такими критеріями керується у своїй роботі керівництво виконкому Бердянської міської ради.

Робота із зверненнями громадян у виконкомі знаходиться на постійному контролі у міського голови, його заступників, керуючого справами, керівників структурних підрозділів виконкому.

Відділом по роботі зі зверненнями громадян проведено роботу по усуненню фактів порушення виконавської дисципліни, а саме: щопонеділка для відповідальних

виконавців надається інформація про звернення громадян, які перебувають на поточному та додатковому контролі і термін розгляду яких збігає на поточному тижні; у разі порушення термінів розгляду звернень громадян керівникам структурних підрозділів надаються повідомлення. Інформація про документи, що перебувають на контролі, у тому числі звернення громадян, розміщена у внутрішній комп'ютерній мережі виконкому у режимі on-line та доступна кожній посадовій особі. Систематично проводиться консультативно-роз'яснювальна робота з відповідальними за роботу зі зверненнями громадян у структурних підрозділах виконкому. Такі заходи значно покращили виконавську дисципліну та суттєво скоротили випадки порушення ст.20 Закону України „Про звернення громадян”. Якщо за минулий рік було зафіксовано 141 випадок порушення упереджувального контролю, то за 2014 рік – 94.

З лютого 2007 року у виконкомі Бердянської міської ради функціонує система електронного документообігу «Optima-WorkFlow», робота якої постійно вдосконалюється. Зокрема, спеціалістами відділу по роботі зі зверненнями громадян спільно зі спеціалістами відділу інформаційно-комунікаційних ресурсів в програмі „OPTIMA-WorkFlow” запроваджено сканування кожного звернення та публічного запиту й підкріплення його в електронному вигляді до реєстраційно-контрольної картки, розроблено нові форми додаткового контролю, що дозволяє оперативніше контролювати хід розгляду звернень громадян, що не було виконано остаточно, у визначені законодавством терміни, і поставлено на додатковий контроль. Існують 17 звітів з метою контролювання стану виконання звернень громадян та надання керівництву звітів для прийняття управлінських рішень.

Відділом по роботі зі зверненнями громадян у 2015 році проведені перевірки стану роботи зі зверненнями громадян в управліннях економіки, містобудування та архітектури, юридичному, відділі охорони здоров'я, управлінні земельних правовідносин, апараті міської ради. Посадовим особам надані рекомендації і встановлені терміни приведення роботи зі зверненнями громадян у строгу відповідність до Закону України „Про звернення громадян”.

З посадовими особами структурних підрозділів виконкому систематично проводяться практичні заняття, консультації та роз'яснення щодо дотримання вимог документообігу. Протягом 2015 року начальник відділу по роботі зі зверненнями громадян тричі виступала на навчанні апарату виконкому з питань удосконалення роботи зі зверненнями громадян, порядками роботи з письмовими, усними зверненнями у зв'язку з набуттям чинності змін до Закону України “Про звернення громадян”, специфіки роботи та розгляду електронних петицій.

У кожному структурному підрозділі виконкому визначено повноваження та відповідальність посадових осіб, розроблено регламент та впроваджено нову систему додавання електронної відповіді до картки реєстрації звернення.

У звітному періоді відділ по роботі зі зверненнями громадян постійно надавав методичну допомогу в організації роботи зі зверненнями громадян відповідно до вимог Закону України „Про звернення громадян” структурним підрозділам виконкому, підприємствам та організаціям міста, проведено 3 навчання.

Відділ по роботі зі зверненнями громадян і надалі буде удосконалювати роботу в забезпеченні реалізації конституційного права громадян на звернення.

Питання роботи зі зверненнями громадян у виконкомі систематично висвітлювалися по „ТБ-Бердянськ”, у місцевій пресі, інформація розміщувалася на офіційному веб-сайті Бердянської міської ради.