

ДОВІДКА
про підсумки роботи зі зверненнями громадян
у виконавчому комітеті Бердянської міської ради
в 1 півріччі 2016 року

Відповідно до вимог ст.ст. 19, 28 Закону України „Про звернення громадян”, Указу Президента 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” у виконкомі Бердянської міської ради в 1 півріччі 2016 року була продовжена робота зі створення необхідних умов для реалізації конституційних прав громадян на письмові та усні звернення до органів місцевого самоврядування.

У 1 півріччі 2016 року питання виконання делегованих повноважень відділом по роботі зі зверненнями громадян у виконкомі в 2015 році було розглянуте на засіданні виконкому Бердянської міської ради (рішення від 19.04.2016 № 129), також були прийняті розпорядження міського голови „Про затвердження графіка та порядку проведення особистого прийому громадян керівниками виконавчого комітету Бердянської міської ради” (від 26.01.2016 № 11-аг) та також доручення міського голови щодо розгляду питань, висловлених мешканцями міста під час проведення міським головою особистого прийому та прямих телевізійних ефірів.

У звітному періоді міським головою проведено 4 особисті прийоми громадян. Секретарем міської ради, заступниками міського голови та керуючим справами особисті прийоми проводилися згідно з затвердженим графіком. З 86 запланованих прийомів проведено 80, решта не відбулася через відраджання керівників.

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, розміщення у внутрішній комп’ютерній мережі виконкому у режимі on-line та доступна кожній посадовій особі. Щодня на оперативних нарадах про стан виконавської дисципліни зі зверненнями громадян інформується керуючий справами виконкому, який вживає відповідні управлінські заходи. Це сприяє підвищенню відповідальності посадових осіб та покращенню виконавської дисципліни.

Кількість звернень громадян у виконкомі Бердянської міської ради за звітний період збільшилася у порівнянні з цим же періодом 2015 року на 1521 і становить 2588 звернень. З них позитивно вирішене питання у 71 випадку, надані роз’яснення по 2510 зверненнях. На особистому прийомі до керівництва виконкому в 1 півріччі 2016 року звернулося 336 громадян, що на 189 більше, ніж за той же період 2015 року.

У 1 півріччі 2016 року збільшилася кількість колективних звернень, звернень від учасників війни, бойових дій, членів багатодітних сімей, одиноких матерів, інвалідів, ветеранів праці, ліквідаторів наслідків аварії на ЧАЕС.

У цілому в звітному періоді збільшилася загальна кількість питань, порушених громадянами у зверненнях (2633 проти 1100 у 2015 році), аграрної політики та земельних відносин (243 проти 211 у 2016 році), транспорту і зв'язку – 63 проти 15, соціального захисту – 417 проти 142, охорони здоров'я – 79 проти 23, комунального господарства – 494 проти 201, житла -506 проти 201, забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку — 134 проти 76, сім'ї, молоді, спорту, гендерної рівності - 80 проти 59, освіти та науки — 18 проти 9, діяльності органів місцевого самоврядування — 15 проти 1.

Якщо у 1 півріччі 2015 року не надходили звернення з питань екології та природних ресурсів, фінансової, податкової, митної політики, то в звітному періоді поточного року з цих питань відповідно надійшли 7 та 1 звернення.

Як і в минулому році, в поточному не надходили до виконкому Бердянської міської ради звернення громадян з питань діяльності центральних органів виконавчої влади, порушення законодавства щодо доступу до публічної інформації, державного будівництва, адміністративно-територіального устрою.

В звітному періоді суттєво зросла кількість звернень на урядову „гарячу” телефонну лінію від громадян, які мешкають у м.Бердянськ. Якщо в 1 півріччі 2015 року надійшло 238 телефонних звернень, то в поточному році — вже 517.

На “гарячу” лінію Запорізької ОДА до Запорізького обласного контактного центру зателефонували 40 мешканців Бердянська.

Переважна більшість дзвінків стосується питань відновлення соціальних виплат та перереєстрації місця проживання вимушених переселенців, а також оформлення субсидій на житлово-комунальні послуги.

З травня 2016 року у виконкомі розпочала роботу “гаряча” лінія за принципом роботи контакт-центру. За цей період від громадян надійшло 89 телефонних звернень.

Усі звернення зареєстровані, розглянуті згідно з чинним законодавством, по всіх фактах були проведені перевірки, громадянам надані відповіді.

Крім цього відділом по роботі зі зверненнями громадян у 1 півріччі 2016 року було прийнято, зареєстровано та направлено на розгляд 247 електронних звернень та 22 електронні петиції.

У звітному періоді 2016 року відділ продовжував надавати методичну допомогу структурним підрозділам виконкому, комунальним підприємствам та організаціям міста в організації роботи зі зверненнями громадян відповідно до вимог Закону України „Про звернення громадян”. Питання організації роботи зі зверненнями громадян були розглянуті на навчанні апарату виконкому.

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