

**ДОВІДКА**  
**про підсумки роботи зі зверненнями громадян**  
**у виконавчому комітеті Бердянської міської ради**  
**у 1 півріччі 2017 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 у 1 півріччі 2017 року була продовжена робота зі створення необхідних умов для реалізації конституційних прав громадян на письмові та усні звернення до органів місцевого самоврядування.

11 квітня 2017 року на засіданні виконавчого комітету Бердянської міської ради було розглянуто питання виконання делегованих та власних повноважень відділом по роботі зі зверненнями громадян виконавчого комітету Бердянської міської ради у 2016 році згідно із Законом України „Про місцеве самоврядування в Україні” та сплановані заходи щодо вдосконалення роботи зі зверненнями громадян (рішення №109).

Також у звітному періоді були прийняті розпорядження міського голови „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 01.03.2017 № 18-аг) та “Про внесення змін до графіка проведення особистого прийому громадян керівниками міської ради та виконавчого комітету Бердянської міської ради” (від 27.06.2017 № 44-аг) та 2 доручення міського голови щодо розгляду питань, порушених мешканцями міста під час проведення прямих телевізійних ефірів (від 05.04.2017 №5, від 12.04.2017 № 6 ).

У звітному періоді міським головою проведено 5 особистих прийомів громадян та 3 “прямі” телевізійні ефіри. Секретарем міської ради, заступниками міського голови та керуючим справами особисті прийоми проводилися згідно з затвердженим графіком. З 67 запланованих прийомів проведено 59, решта не відбулася через відраджання керівників та проведення позачергової сесії міської ради.

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. Зокрема, у 1 півріччі минулого року

було зафіксовано 53 випадки порушення упереджувального контролю, то у 1 півріччі 2017 року – 6.

Кількість звернень громадян у виконкомі Бердянської міської ради за звітний період зменшилася у порівнянні з цим же періодом 2016 року на 255 і становить 2333 звернень. З них позитивно вирішене питання у 171 випадку, надані роз'яснення по 20117 зверненнях, 33 звернення направлені для розгляду в інші органи влади за належністю відповідно до ч.3 ст.7 Закону України “Про звернення громадян”.

На особистому прийомі до керівництва виконкому в 1 півріччі 2017 року звернулося 194 громадяни, що на 142 менше, ніж за той же період 2016 року.

У 1 півріччі 2017 року зросла кількість звернень від інвалідів та ветеранів праці.

Разом з тим зменшилася кількість звернень від дітей війни, учасників та інвалідів війни, учасників бойових дій, ліквідаторів наслідків аварії на ЧАЕС, членів багатодітних сімей, одиноких матерів. Також у звітному періоді зменшилася кількість повторних та колективних звернень громадян.

У цілому в звітному періоді зменшилася загальна кількість питань, порушених громадянами у зверненнях (2380 проти 2633 у 2016 році), кількість звернень з питань аграрної політики та земельних відносин — 118 проти 243 у 2016 році, житлової політики — 232 проти 506, екології та природних ресурсів — 6 проти 7, сім'ї, молоді, спорту, гендерної рівності — 65 проти 80, діяльності об'єднань громадян, релігії та міжконфесійних відносин — 3 проти 10, праці та заробітної плати — 15 проти 20.

Водночас збільшилася кількість звернень з питань соціального захисту — 454 проти 417, охорони здоров'я — 114 проти 76, комунального господарства — 651 проти 494, транспорту та зв'язку — 82 проти 63, забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку — 180 проти 134, освіти — 33 проти 18, діяльності органів місцевого самоврядування — 25 проти 15.

У 1 півріччі 2017 року до виконавчого комітету Бердянської міської ради не надходили звернення з питань діяльності центральних органів виконавчої влади, місцевих органів виконавчої влади, державного будівництва та адміністративно-територіального устрою, порушення законодавства щодо доступу до публічної інформації.

В звітному періоді зменшилася кількість звернень на урядову „гарячу” телефонну лінію (УГЛ) від громадян, які мешкають у м.Бердянськ. Якщо в 1 півріччі 2016 року надійшло 517 телефонних звернень, то в поточному році — 358. Переважна більшість дзвінків стосується соціальних питань (оформлення субсидії, виплата соціальної допомоги), питань комунального господарства, охорони здоров'я, транспорту та зв'язку, житлової політики.

До Запорізького обласного контактного центру в 1 півріччі 2017 року звернулися 47 мешканців м.Бердянська.

З червня 2016 року у виконкомі в структурі відділу по роботі зі зверненнями громадян працює гаряча телефонна лінія, до якої протягом 1 півріччі 2017 року звернулися 893 громадяни. Переважна більшість звернень стосується питань дотримання Правил благоустрою, вилову безпритульних собак, обладнання пляжів кабінками для перевдягання та громадськими

вбиральнями, забезпечення в повному обсязі безкоштовними ліками пільгові категорії, тощо.

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

Протягом 1 півріччя 2017 року на сайт “Бердянська петиція” надійшло 16 петицій. З них допущено до збору підписів на їх підтримку 11 петицій, 5 - не відповідають чинному законодавству. На жаль, останнім часом громадяни не проявляють активності у підтриманні петицій, тому всі вони за збігом часу були розглянуті як електронні звернення громадян.

На офіційному сайті Бердянської міської ради у розділі “Звернення громадян та петиції” розміщена форма для електронного звернення. Також громадяни можуть надсилати звернення на офіційну пошту виконкому. Порівняно з відповідним періодом 2016 року у 1 півріччі 2017 року на 120 зменшилася кількість електронних звернень громадян (127 проти 247 у 2016 році).

У звітному періоді 2017 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 двічі 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.