

**ДОВІДКА**  
**про підсумки роботи зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті**  
**Бердянської міської ради у 2017 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 2017 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 2016 році згідно із Законом України „Про місцеве самоврядування в Україні” (рішення від 11.04.2017 № 109);

- видані розпорядження міського голови від 01.03.2017 № 18-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 27.06.2017 №44-аг та від 05.09.2017 №78-аг „Про внесення змін до графіка проведення особистого прийому громадян керівниками міської ради та виконавчого комітету Бердянської міської ради” та 14 доручень міського голови щодо розгляду питань, порушених громадянами під час проведення виїзних зустрічей за місцем проживання громадян у мікрорайонах міста та проведення прямих ефірів на телебаченні (від 05.04.2017 № 5, від 12.04.2017 №6, від 17.07.2017 №8, від 28.07.2017 № 9, від 20.10.2017 №11, від 31.10.2017 №12, від 08.11.2017 №14, від 09.11.2017 №15, від 16.11.2017 №16, від 27.11.2017 №17, від 01.12.2017 №18, від 08.12.2017 №19, від 15.12.2017 №21, від 21.12.2017 №22).

Протягом 2017 року міським головою було проведено 12 особистих прийомів громадян. Секретарем міської ради, заступниками міського голови та керуючим справами особисті прийомі проводилися згідно з затвердженим графіком. З 124 запланованих прийомів проведено 112, решта не відбулася через відрадженьня, хворобу керівників та проведення позачергового дня депутата або позачергової сесії міської ради.

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 2017 році під час особистих прийомів до керівництва виконкому звернулися 368 громадян, що на 203 менше ніж у 2016 році. 57 питань було вирішено в ході прийому, решту питань було направлено до відповідних структурних підрозділів для вирішення.

Крім того протягом року було проведено 10 виїзних зустрічей міського голови, секретаря міської ради, заступників міського голови, керівників структурних підрозділів виконкому та комунальних підприємств з мешканцями міста за місцем їх проживання у мікрорайонах м.Бердянська. За результатами порушених проблем були

видані доручення міського голови. Ряд питань було вирішено невідкладно, як-то: знесення аварійних дерев, ремонт внутрішньодворового освітлення багатоповерхових будинків, грейдеравання вулиць, усунення порушень графіку руху пасажирських автобусів, тощо. Решта питань були розглянуті у відповідності до Закону України “Про звернення громадян”, відповіді надані через місцеві ЗМІ та комітети мікрорайонів.

У звітному періоді 2017 року міський голова, заступники міського голови, керуючий справами виконкому взяли участь у 9 прямих ефірах на телебаченні, під час яких розглядалися гострі питання життєдіяльності міста, в тому числі формування бюджету, вирішення житлово-комунальних проблем та земельних питань, надання субсидій, формування тарифів на водопостачання та водовідведення, розміщення тимчасових споруд, підготовки та проведення курортного сезону, тощо. До участі в прямих ефірах залучалися представники громадськості, органів самоорганізації населення міста, керівники комунальних підприємств.

За результатами розгляду питань, порушених громадянами під час особистих прийомів та прямих ефірів було відремонтовано тротуари по вул. Земській, Італійській, Ля-Сейнській, відремонтовано внутрішньодворове та зовнішнє освітлення по вулицях Північній, Софіївській, В.Довганюка, Коцюбинського, Маяковського, Руденка, Волонтерів, Нагірній, Я.Мудрого, Хіміків, Потійській, у Військовому містечку, тощо, встановлено нові та відремонтовано існуючі закриті зупинки для очікування пасажирських автобусів тощо.

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, у 2017 році проведено 50 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, складено 241 акт обстеження зазначеної комісії.

З метою забезпечення подання громадянами усного звернення засобами телефонного зв'язку у виконкомі Бердянської міської ради працює контакт-центр, спеціалісти якого здійснюють прийом телефонних звернень, їх реєстрацію та направлення на розгляд, а також моніторинг термінів та якості виконання. Відкрито дві телефонні лінії: за телефонами 15-55 та 15-58 громадяни можуть отримати необхідну консультацію, подати усне звернення та отримати на нього відповідь. За звітний період до контакт-центру звернулися 2046 громадян, що на 1031 більше ніж у 2016 році. Надано 564 консультацій, 309 питань вирішено позитивно, у 1173 випадках громадянам роз'яснено з порушеного питання.

У 2017 році до урядової „гарячої лінії” звернулося 612 громадян, що на 462 менше ніж у попередньому році.

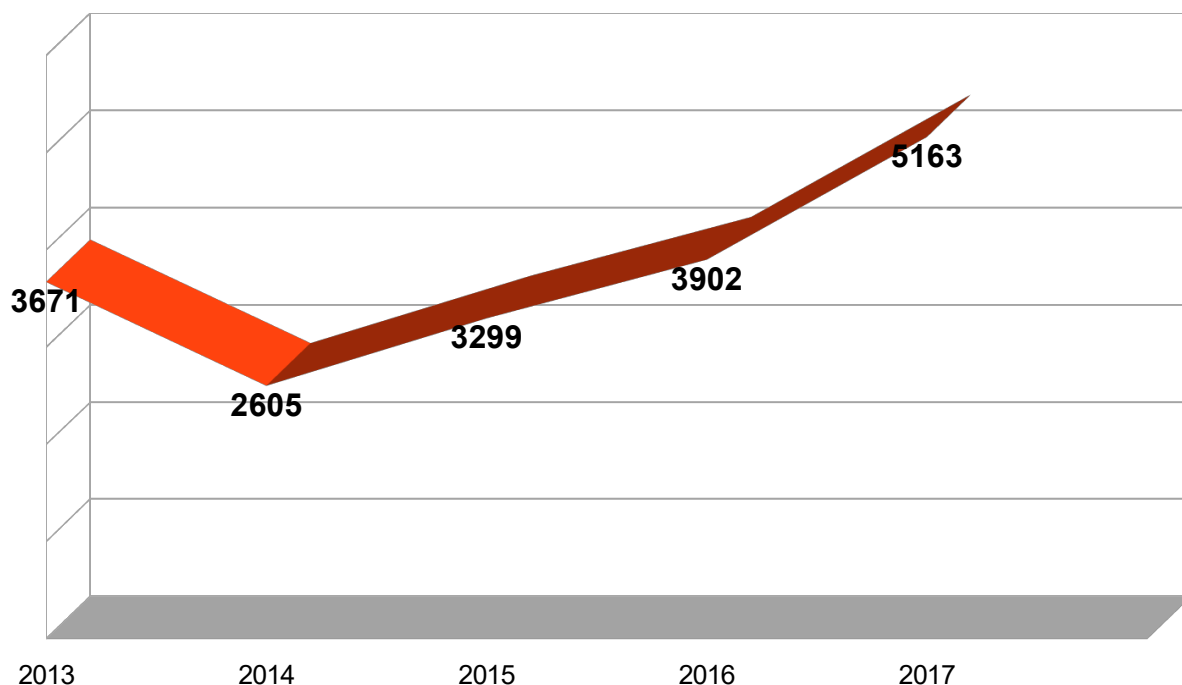
На “гарячу” лінію Запорізької ОДА до Запорізького обласного контактного центру зателефонував 151 мешканець Бердянська.

В управлінні праці та соціального захисту населення виконавчого комітету Бердянської міської ради функціонує телефон “гарячої лінії”, на який звернулося протягом звітного періоду 23757 громадян щодо роз'яснень законодавства, призначення субсидій, оформлення соціальних виплат та з інших питань.

Кількість усіх звернень, що надійшли до виконкому Бердянської міської ради у 2017 році становить 5163, що на 1261 звернення більше у порівнянні з 2016 роком. З них, особисто або поштою надано 1694 звернення, 272 — засобами електронного зв'язку, 1 петиція, 368 усних звернень на особистих прийомах, 2046 усних звернень засобами телефонного зв'язку, 783 звернення громадян надійшли через інші органи влади, установи та організації.

За результатами розгляду звернень вирішено позитивно в 435 випадках, що становить 8,8 %, роз'яснено по 3965 зверненнях (76,8 %), відмовлено по 9 зверненнях, 56 — направлено за належністю відповідно до ст.7 Закону України “Про звернення громадян”, 2 повернено авторам відповідно до ст.ст.5 і 7 Закону України “Про звернення громадян”. 696 звернень громадян на кінець року перебували ще на розгляді.

**Діаграма звернень за роками виглядає наступним чином:**



У 2017 році за видами звернень, визначених Законом України “Про звернення громадян”, домінують заяви щодо вирішення визначених питань, кількість яких становить майже 98,8 відсотків усіх звернень до виконкому, скарги становлять 1,18%, пропозиції – 0,02%.

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

У звітному періоді підлягало опрацюванню 5233 (у 2016 р. – 5176) питань, порушених у зверненнях громадян.

Порівняно з 2016 роком у 2017 році на 76 зросла кількість звернень громадян, у яких порушувалися питання транспорту та зв'язку і становить 224 звернення, на 544 - з питань комунального господарства (1785 звернень), на 9 — з питань праці та заробітної плати (33 звернення), на 114 — з питань забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку (404 звернення), на 27 — з питань освіти та

науки (71 звернення), на 68 — з питань охорони здоров'я (225 звернень), на 60 - діяльності органів місцевого самоврядування (112 звернень).

Разом з тим у 2017 році зменшилась кількість звернень з питань земельних відносин (295 проти 368), соціального захисту (800 проти 988), житлової політики (452 проти 744), сім'ї, дітей, молоді, гендерної рівності, фізкультури і спорту (129 проти 155), діяльності об'єднань громадян, релігії та міжконфесійних відносин (9 проти 17).

За звітний період у порівнянні з 2016 роком збільшилася кількість інвалідів (338 проти 282 ), ветеранів праці (29 проти 24). У 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



Згідно з вимогами Закону України “Про звернення громадян” у виконкомі Бердянської міської ради розроблений та функціонує веб-сайт “Бердянська петиція”, на якому кожен зареєстрований громадянин може подати електронну петицію до Бердянської міської ради та її виконавчого комітету.

Станом на 31.12.2017 року на сайті “Бердянська петиція” зареєстровано 3584 користувачі.

Протягом 2017 року на Веб-сайт петицій надійшло 23 петиції, що на 149 менше, ніж у 2016 році. З них допущено до збору підписів на їх підтримку 19 петицій, 4 - не відповідають чинному законодавству. Станом на 31.12.2017 року по 1 петиції триває

збір підписів, 1 петиція набрала необхідну кількість голосів і розглянута відповідно до чинного законодавства, 18 петицій розглянуті як звернення громадян, оскільки протягом 90 днів не набрали необхідної кількості підписів на підтримку.

Крім того на сайті Бердянської міської ради в розділі “Звернення громадян і петиції” розміщена форма для електронного звернення. Протягом звітнього періоду надійшло і розглянуто 272 електронних звернення.

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”.

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 „ОРТИМА-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 оперативно 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.

З посадовими особами структурних підрозділів виконкому систематично проводяться практичні заняття, консультації та роз’яснення щодо дотримання вимог документообігу. Протягом 2017 року начальник відділу по роботі зі зверненнями громадян щокварталу виступала на навчанні апарату виконкому з питань удосконалення роботи зі зверненнями громадян, порядками роботи з письмовими, усними, електронними зверненнями громадян.

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.

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.