

ДОВІДКА
про підсумки роботи зі зверненнями громадян
у виконавчому комітеті Бердянської міської ради
за 9 місяців 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 в звітному періоді 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 від 05.09.2017 № 78-аг) та 4 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, від 17.07.2017 №8, від 28.07.2017 №9).

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 104 запланованих прийомів проведено 94, 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.

Кількість звернень громадян у виконкомі Бердянської міської ради за звітний період зменшилася у порівнянні з цим же періодом 2016 року на 128 і становить 3762 звернень. З них позитивно вирішене питання у 314 випадках, надані роз’яснення по 3398 зверненнях. На особистому прийомі до керівництва виконкому за 9 місяців 2017 року звернулося 257 громадян, що на 181 менше, ніж за той же період 2016 року.

За 9 місяців 2017 року збільшилася кількість звернень від інвалідів, ветеранів праці.

У цілому в звітному періоді збільшилася кількість питань транспорту і зв'язку (165 проти 107 у 2016 році), охорони здоров'я – 182 проти 125, комунального господарства – 1201 проти 872, забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку — 318 проти 233, освіти та науки — 47 проти 33, діяльності органів місцевого самоврядування — 89 проти 47.

Разом з тим зменшилася кількість звернень громадян з питань аграрної політики та земельних відносин (213 проти 307 у 2016 році), соціального захисту — 615 проти 653, праці та заробітної плати - 17 проти 22, житлової політики -315 проти 618, сім'ї, молоді, спорту та гендерної політики -95 проти 115, діяльності об'єднань громадян та міжконфесійних відносин -6 проти 14.

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

За 9 місяців 2017 року до контакт-центру звернулися 1552 громадянина, що на 985 більше, ніж у минулому році. Надано 341 консультація, 228 питань вирішено позитивно, у 922 випадках громадянам надані роз'яснення з порушених питань.

В звітному періоді зменшилася кількість звернень на урядову „гарячу” телефонну лінію від громадян, які мешкають у м.Бердянськ. Якщо за 9 місяців 2016 року надійшло 792 телефонних звернення, то в поточному році — 503.

На “гарячу” лінію Запорізької ОДА до Запорізького обласного контактного центру зателефонували 87 мешканців Бердянська, що на 29 більше, ніж на звітний період 2016 року.

Переважна більшість дзвінків стосується питань соціального захисту, охорони здоров'я, комунального господарства, транспорту, освіти.

Крім цього відділом по роботі зі зверненнями громадян за 9 місяців 2017 року було прийнято, зареєстровано та направлено на розгляд 20 електронних звернень та 1 електронна петиція.

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 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.