

ДОВІДКА

про підсумки роботи зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті Бердянської міської ради у 2019 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 2019 році проведена робота, спрямована на створення необхідних умов для реалізації конституційних прав громадян на письмові та усні звернення у виконавчому комітеті Бердянської міської ради.

13 травня 2019 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 2018 році згідно із Законом України „Про місцеве самоврядування в Україні” та сплановані заходи щодо вдосконалення роботи зі зверненнями громадян (рішення №167).

Також у звітному періоді було прийнято 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 01.07.2019 № 40-аг).

Протягом 2019 року міським головою було проведено 9 особистих прийомів громадян. Секретарем міської ради, заступниками міського голови та керуючим справами особисті прийомі проводилися згідно з затвердженим графіком. З 133 запланованих прийомів проведено 119, решта не відбулася через відрадження, хворобу керівників та проведення позачергового дня депутата або позачергової сесії міської ради.

Графік прийомів 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.

Усього у 2019 році під час особистих прийомів до керівництва виконкому звернулися 391 громадянин, що на 46 менше, ніж у 2018 році. 56 питань було вирішено в ході прийому, решту питань направлено до відповідних структурних підрозділів для вирішення.

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 2019 році проведено 48 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 акти 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. За телефонами 15-55 та 15-58 громадяни можуть отримати необхідну консультацію, подати усне звернення та отримати на нього відповідь. За звітній період до контакт-центру звернулися 2555 громадян, що на 59 більше ніж у 2018 році. Надано 521 консультацію, 265 питань вирішено позитивно, у 1662 випадках громадянам у ході розгляду звернення надані роз'яснення з порушеного питання.

Переважну більшість усних звернень засобами телефонного зв'язку становлять питання комунального господарства (1106 звернень), соціального захисту (502 звернення), охорони здоров'я (193 звернення), житлового господарства (144 звернення), дотримання законності і правопорядку (131 звернення), тощо.

У 2019 році до урядової „гарячої лінії” звернулося 954 громадянина, що на 32 менше, ніж у попередньому році.

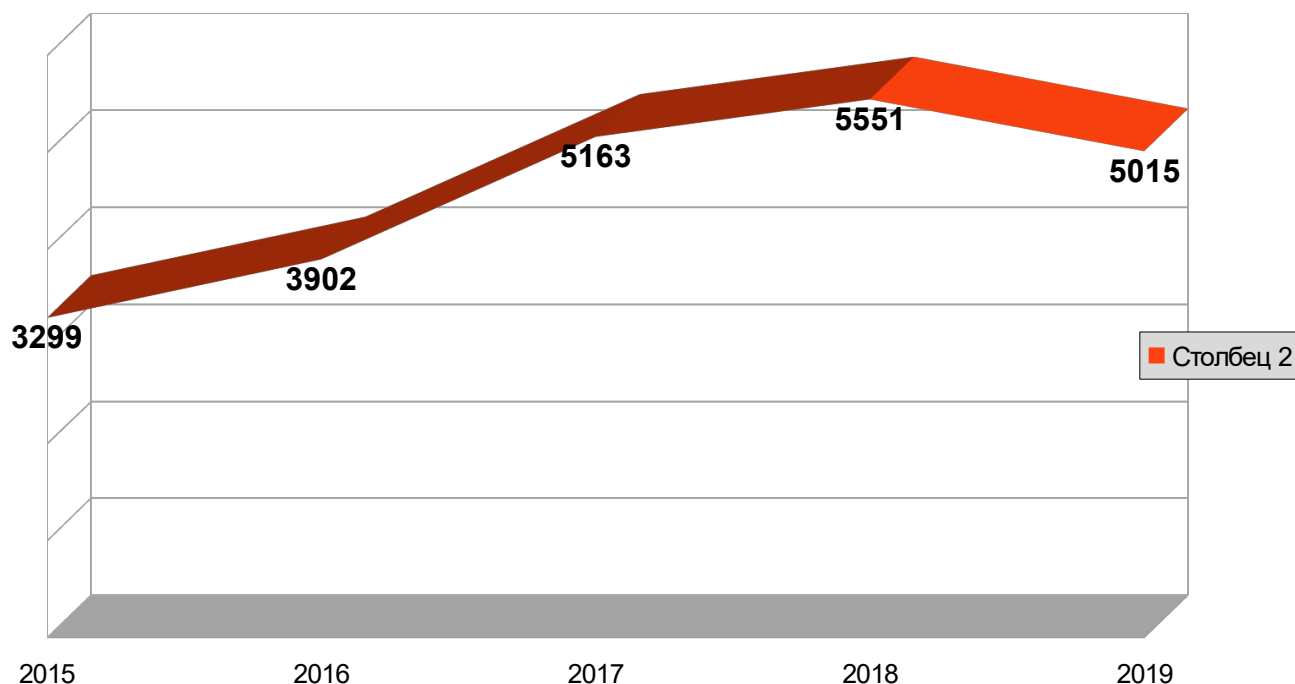
На “гарячу” лінію Запорізької ОДА до Запорізького обласного контактного центру зателефонували 107 мешканців Бердянська, що на 32 громадянина більше, ніж у попередньому році.

До зазначених установ громадяни зверталися переважно з питань соціального захисту, оформлення субсидій на житлово-комунальні послуги, питань житлово-комунального господарства (ремонт колектору та чистка каналізаційної системи у нижній частині міста, установка загальнобудинкових водомірів, відновлення електропостачання та водопостачання, відновлення дорожньої розмітки, ремонт асфальтобетонного покриття, тощо), транспорту, охорони здоров'я, освіти та науки, дотримання законності та захисту прав споживачів.

Кількість усіх звернень, що надійшли до виконкому Бердянської міської ради у 2019 році становить 5015, що на 536 звернень менше у порівнянні з 2018 роком. З них, особисто або поштою надано 1175 звернень, 237 — засобами електронного зв'язку, 2 петиції, 391 усне звернення на особистих прийомах, 2555 усних звернень засобами телефонного зв'язку, 654 звернення громадян надійшли через інші органи влади, установи та організації.

За результатами розгляду звернень питання вирішені позитивно в 352 випадках, що становить 7 %, надані роз'яснення по 4629 зверненнях (92,3 %), відмовлено по 1 зверненню, 22 — направлено за належністю відповідно до ст.7 Закону України “Про звернення громадян”, 2 повернуті авторам відповідно до ст.ст.5 і 7 Закону України “Про звернення громадян”. 40 звернень громадян на кінець року перебували на розгляді.

Діаграма звернень за роками виглядає наступним чином:



У 2019 році за видами звернень, визначених Законом України “Про звернення громадян”, домінують заяви (клопотання) щодо вирішення визначених питань, кількість яких становить майже 99,6 відсотків усіх звернень до виконкому, скарги становлять 0,3%, пропозиції – 0,1%.

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

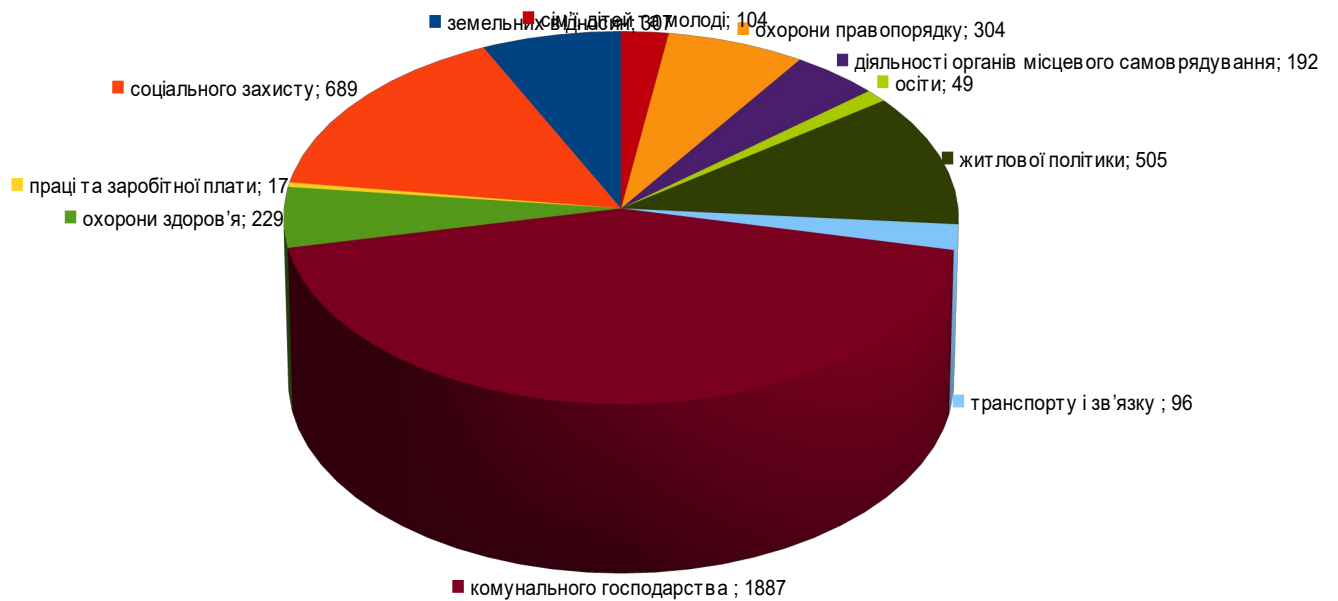
У звітному періоді підлягало опрацюванню 5098 (у 2018 р. – 5581) питань, порушених у зверненнях громадян.

Порівняно з 2018 роком у 2019 році на 10 зросла кількість звернень громадян, у яких порушувалися питання охорони здоров'я і становить 229 звернень, на 9 - фінансової, податкової, митної політики (13 звернень), на 38 - діяльності органів місцевого самоврядування (192 звернення).

Разом з тим у 2019 році зменшилась кількість звернень громадян з питань транспорту та зв'язку (96 проти 181 у 2019 році), праці та заробітної плати (17 проти 21), комунального господарства (1887 проти 1977), земельних відносин (307 проти 331), соціального захисту (689 проти 1033), житлової політики (505 проти 540), освіти і науки (49 проти 71).

За звітний період у порівнянні з 2018 роком збільшилася кількість звернень громадян від інвалідів (602 проти 445), дітей війни (39 проти 36). У звернення зазначених категорій громадян в основному порушувалися соціальні питання, питань медичного обслуговування, оздоровлення, надання матеріальної допомоги, забезпечення безкоштовними ліками, завезення дров для опалення житла.

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 вебсайт “Бердянська петиція”, на якому кожен зареєстрований громадянин може подати електронну петицію до Бердянської міської ради та її виконавчого комітету.

Станом на 31.12.2019 року на сайті “Бердянська петиція” зареєстровано 4819 користувачів.

Протягом 2019 року на вебсайт петицій надійшло 34 петиції, що на 2 більше, ніж у 2018 році. З них допущено до збору підписів на їх підтримку 13 петицій, 21 - не відповідають чинному законодавству. Станом на 31.12.2019 року по 2 петиціях триває збір підписів, 2 петиції набрали необхідну кількість голосів і розглянуті відповідно до чинного законодавства, 9 - розглянуті як звернення громадян, оскільки протягом 90 днів не набрали необхідної кількості підписів на підтримку.

Протягом 2019 року надійшло і розглянуто 237 електронних звернень, що на 33 менше, ніж у 2018 році.

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.

Зокрема за усними та письмовими зверненнями громадян оперативно були вирішені питання вилову та вивезення до притулку безпритульних собак з мікрорайонів міста; відновлено роботу ліфтів у житлових будинках по вул.В.Довганюка,95, вул.Консульській,84а, вул.Північній,27, вул.Кутузова,5; вивезені порубочні рештки після обрізки дерев з вулиць Лієпайської, Бахчисарайської, Потійської, Чубаря; встановлені дорожні знаки для позначення зупинки громадського транспорту біля Центру первинної медико-санітарної допомоги по вул.Центральній; прискорено та вчасно виконані пуско-налагоджувальні роботи з подачі теплоносіїв від котелень ПрАТ “Бердянське підприємство теплових мереж” до будинків, де припинило подачу тепла підприємство “Курорт”; забезпечено ліками громадян за програмою “Безкоштовні ліки”; супроводжено інваліда 2 групи на медкомісію до лікувальної установи м.Запоріжжя транспортом КУ “Територіальний центр соціального обслуговування” Бердянської міської ради та інше.

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 „OPTIMA-WorkFlow” запроваджено сканування кожного звернення та публічного запиту й підкріплення його в електронному вигляді до реєстраціно-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 2019 року начальник відділу по роботі зі зверненнями громадян двічі 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 та Єдиному державному веб-порталі відкритих даних.

Коротка довідка з соціально-економічного розвитку міста.

За інформацією Бердянського управління ГУ ДПС у Запорізькій області, у місті Бердянську 8033 суб'єктів малого і середнього підприємництва, у тому числі 2917 підприємств. До основного кола промислових підприємств відносяться 30 підприємств, що займаються виробництвом промислової продукції. Підприємствами у розвиток промислового виробництва вкладено понад 50,0 млн. грн капітальних інвестицій, за рахунок яких проводилися заходи з впровадження нових видів продукції, збільшення асортименту виробів, розширення ринків збуту, проведення реконструкції та модернізації виробництва. Обсяг реалізованої продукції промислових підприємств м.Бердянськ за січень-жовтень 2019 року склав 3684,5 млн. грн, або 103,1% до аналогічного періоду попереднього року.

Будівельними підприємствами за січень-жовтень 2019 року виконано робіт на суму 70,4 млн. грн, або 85,5% до аналогічного періоду 2018 року. У січні-вересні 2019 року прийнято в експлуатацію 4232 кв. м житла (9 міс. 2018 року – 4284 кв. м).

У 2019 році було проведено ряд заходів щодо участі міста у конкурсах проєктів, програм щодо розбудови об'єктів соціальної інфраструктури. Так, продовжується робота з Німецьким товариством міжнародного співробітництва (GIZ) з метою реалізації проєкту „Розвиток соціальної інфраструктури у зв'язку зі збільшенням кількості ВПО”. Завершено спільну роботу з Німецьким товариством міжнародного співробітництва (GIZ) та Фондом народонаселення ООН в Україні з реалізації проєкту „Комплексний підхід до вирішення проблем насильства щодо жінок та дівчат в Україні”. За підтримки Уряду Федеративної Республіки Німеччини та Фонду подолання конфліктів, сприяння стабільності і безпеці засновано „Центр допомоги жінкам, постраждалим від насильства”.

Укладено угоду про співпрацю щодо реконструкції/ремонту будівлі хірургічного корпусу Комунальної установи Бердянської міської ради „Бердянське територіальне медичне об'єднання” між Німецьким товариством між-

народного співробітництва (GIZ) та Бердянською міською радою. У 2019 році розпочато реконструкцію першого поверху хірургічного корпусу для створення приймального відділення невідкладної допомоги; будівництво рампи для під'їзду карет швидкої допомоги; реконструкцію вхідних груп, включаючи влаштування пандусів; ремонт туалетів, у т.ч. влаштування нового туалету для осіб з інвалідністю; влаштування нових зон очікування та реєстратури; частковий ремонт даху.

Триває робота з реалізації субпроєкту „Реабілітація та відновлення — крок у комфортне життя” у рамках реалізації Міністерством з питань тимчасово окупованих територій гранту Світового банку „Подолання наслідків конфлікту та відновлення і розбудова спроможностей”.

У 2019 році за рахунок коштів міського бюджету та субвенції державного бюджету проведено капітальні ремонти доріг та тротуарів на загальну суму 18,9 млн.грн.

Установлено енергоефективні системи опалення загальноосвітніх шкіл № 4,5,7 (за рахунок коштів інвестора встановлено пелетні автономні модульні котельні, за 5 місяців роботи яких економія бюджетних коштів на оплату теплоносія склала 693 028 грн.);

Створено сталого механізму проведення капітальних ремонтів у житлових будинках за напрямом „Енергоефективний будинок. Крок за кроком” (відшкодовано частину кредитів, отриманих ОСББ на впровадження заходів з енергозбереження, реконструкцію та модернізацію багатоквартирних будинків у 33 ОСББ на суму 3,4 млн.грн.).

Місто Бердянськ є учасником проєкту „Зміцнення місцевої економічної ініціативи впровадження”, результатом спільної роботи є впровадження у 2019 році проєкту „Громадський бюджет – ефективна система взаємодії влади-громада”. У 2019 році реалізовано 14 проєктів громадського бюджету, які стали переможцями за підсумками голосування. За результатами роботи у 2019 році переможцями визначено 15 проєктів, які будуть реалізовані у 2020 році.

Місто Бердянськ є учасником проєкту „Партнерство для розвитку міст”, у рамках якого у 2019 році за підтримки консультантів проєкту розроблено та затверджено Маркетингову та Комунікативну стратегії, реалізовано 24 проєкти Плану заходів з реалізації Стратегії розвитку міста Бердянська на 2018-2021 роки, вже по 11 проєктах капітального будівництва та реконструкції за рахунок коштів міського бюджету у сумі 1,9 млн.грн розроблено та отримано експертизу проєктно-кошторисної документації на реалізацію проєктів.

У 2019 році виконавчим комітетом підготовлено та направлено на конкурс ДФРР на 2020 рік 22 проєкти у сфері освіти, охорони здоров'я, спорту. Проводиться реалізація проєктів „Капітальний ремонт будівлі ДНЗ №27 по вул.Яковлева,8 м.Бердянськ Запорізької області” та „Реконструкція кардіологічного корпусу міської лікарні, м. Бердянськ”.

Обсяг роздрібного товарообороту підприємств роздрібною торгівлю за 6 місяців 2019 року склав 1008,1млн. грн, або 114,9% до відповідного періоду 2018 року .

У місті діє близько 2,2 тис. підприємств сфери торгівлі та послуг, функціонують 9 ринків та торговельних рядів, 14 супермаркетів з продажу продовольчих та непродовольчих товарів.

Щорічно проводиться робота з обстеження ринків та торговельних рядів міста до підготовки курортного сезону. В рамках виконання заходів Програми посилення конкурентоспроможності малого та середнього підприємництва міста Бердянська затверджено Порядок проведення ярмарків та сприяння розвитку всіх форм торгівлі у м.Бердянськ; перелік сільськогосподарських, сезонних та тематичних ярмарків. З початку року проведено 35 ярмарків: “Курортний сезон -2019”, “Традиційний”, “Дача, сад, город”, “Золота осінь-2019”. Готується каталог „Made in Бердянськ” з переліком підприємств та продукції, який буде корисним не тільки для суб’єктів підприємництва, а й потенційним покупцям, замовникам послуг.

У місті розвинуті сфери діяльності з надання послуг населенню таких, як зв’язку, курортного бізнесу, будівництва, технічного обслуговування, перукарські та оздоровчі, транспорту. Протягом курортного сезону функціонували 85 санаторно-курортних, оздоровчих закладів, дитячих закладів оздоровлення та відпочинку, у т.ч. 6 санаторіїв та 10 дитячих закладів оздоровлення та відпочинку.

На міських автобусних маршрутах загального користування функціонують 40 транспортних засобів пристосованих для пасажирів з інвалідністю, а саме: 25 автобусів пристосованих для осіб з обмеженою мобільністю та 15 автобусів, пристосованих для перевезення осіб з обмеженими фізичними можливостями (інвалідів на візку). На період курортного сезону забезпечено перевезення пасажирів з мікрорайонів міста до місць відпочинку, організовано рух 21 транспортного засобу на маршруті №15, 5 автобусів на маршруті №20.

Середньомісячна заробітна плата штатних працівників за січень-вересень 2019 року склала 6814,85 грн, що на 9,7% більше у порівнянні з аналогічним періодом 2018 року (6078,7 грн).

Середньооблікова кількість штатних працівників в економіці міста станом на 01.10.2019 року склала 18130,0 осіб, у порівнянні з 01.10.2018 року зменшилася на 1279 осіб, або на 9,3%.

Доходна частина місцевого бюджету за 9 місяців 2019 року виконана в обсязі 861,5 млн. грн, у тому числі за загальним фондом – 762,9 млн. грн, спеціальним – 98,6 млн. грн. Фактичне виконання загального фонду (без трансфертів) за 9 місяців 2019 склало 362,4 млн. грн, що становить 100,7% плану звітного періоду з урахуванням змін. Виконано всі основні планові показники доходної частини місцевого бюджету.

У 2019 році продовжено роботу щодо розвитку закладів освіти, створення сучасних комфортних умов для навчання, розвитку та спілкування дітей.

У 16-ти закладах дошкільної освіти та 2-ох підрозділах навчально – виховних комплексів (№ 1 „Мрія” та ПНВК „Капітошка”) отримували дошкільну освіту 3390 дітей.

На виконання заходів Стратегії розвитку освіти міста Бердянська на 2018-2022 роки (рішення сорок другої сесії Бердянської міської ради VII скликання

від 15.03.2018 №37) та Цільової програми „Освіта” на 2019 рік (рішенням шістдесят другої (позачергової) сесії Бердянської міської ради VII скликання від 26 квітня 2019 року № 2) функціонували 18 комунальних закладів загальної середньої освіти, де навчається 10825 дітей та 1 приватний, в якому навчається 55 учнів.

У 2019 році відкрито 42 перших класи, з них 39 - з українською мовою навчання, що становить 93% та 3 - з російською мовою навчання (7%).

Сьогодні питання навчання дітей з особливими потребами носить державний характер. У закладах загальної середньої освіти №№ 6, 11, 13, гімназії №3 працює 13 інклюзивних класи, в яких навчається 36 дітей з особливими освітніми потребами.

Працює Інклюзивно-ресурсний центр, який надає послуги дітям з особливими освітніми потребами віком від 2 до 18 років.

У місті медичну допомогу населенню надає 8 лікувальних закладів, а саме: КУ "Бердянський центр первинної медико-санітарної допомоги" БМР; КУ "Бердянське територіальне медичне об'єднання"; КУ "Бердянський протитуберкульозний диспансер"; КУ "Бердянський шкірно-венерологічний диспансер"; КУ "Бердянський психоневрологічний диспансер"; Відокремлений підрозділ "Бердянський міськрайонний відділ державної установи "Запорізький обласний лабораторний центр Міністерства охорони здоров'я України"; АТ "Бердянська міська стоматологічна поліклініка"; КУ "Бердянська міська станція переливання крові".

Продовжується робота з розбудови єдиного медичного інформаційного простору громади м. Бердянська для забезпечення використання його в роботі закладів охорони здоров'я. Для цього підписано Меморандум про співпрацю щодо розбудови єдиного інформаційного медичного простору міста Бердянськ для спільної роботи комунальних лікувально-профілактичних закладів.

У січні 2019 року укладено договір про медичне обслуговування населення за програмою медичних гарантій з Національною службою здоров'я України, отримано нові ліцензії на медичну практику, роботу з прекурсорами, наркотичними та психотропними речовинами. Станом на 28.10.2019 року підписано 78 250 декларацій із сімейними лікарями.

У 2019 році розпочато реконструкцію хірургічного корпусу за підтримки міжнародної організації GIZ та реконструкцію реабілітаційного центру по вул. Степанянця, 2а.

У звітному періоді функціонували заклади культури та спорту. У місті для 136,0 тис. мешканців та гостей проведено 130 культурно-мистецьких заходів. Забезпечено проведення спортивних турнірів та змагань всеукраїнського та обласного рівнів.