

**ДОВІДКА**  
**про підсумки роботи зі зверненнями громадян**  
**у виконавчому комітеті Бердянської міської ради**  
**за 9 місяців 2020 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 за 9 місяців 2020 року була продовжена робота зі створення необхідних умов для реалізації конституційних прав громадян на письмові та усні звернення до органів місцевого самоврядування.

10 березня 2020 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 2019 році згідно із Законом України „Про місцеве самоврядування в Україні” та сплановані заходи щодо вдосконалення роботи зі зверненнями громадян (рішення №80).

У звітному періоді міським головою проведено 5 особистих прийомів громадян. Секретарем міської ради, заступниками міського голови та керуючим справами особисті прийоми проводилися згідно з затвердженим графіком. З 67 запланованих прийомів проведено 61, решта не відбулася через відраджання керівників та проведення позачергової сесії міської ради. Після запровадження в Україні карантину, викликаного поширенням корона вірусу COVID-19, з 17 березня 2020 року проведення особистих прийомів тимчасово призупинено.

Сектором по роботі зі зверненнями громадян загального відділу виконкому Бердянської міської ради 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 2019 року на 205 і становить 3540 звернень. З них позитивно вирішене питання у 125 випадках, надані роз’яснення по 3368 зверненнях. На особистому прийомі до керівництва виконкому за 9 місяців 2020 року звернулося 65 громадян, що на 238 менше, ніж за той же період 2019 року. Таке зменшення кількості звернень пояснюється введенням карантинних заходів, пов’язаних з розповсюдженням COVID-19 у країні та призупиненням проведення особистих прийомів громадян.

За 9 місяців 2020 року збільшилася кількість звернень від інвалідів, багатодітних сімей та одиноких матерів. Разом з тим зменшилася кількість звернень від учасників та інвалідів війни, учасників бойових дій, дітей війни, ветеранів праці, ліквідаторів аварії на ЧАЕС.

У цілому в звітному періоді зменшилася кількість питань, порушених у зверненнях громадян, з них: з питань комунального господарства – 1315 проти 1325 у 2019 році, екології та природних ресурсів — 7 проти 10, житлової політики — 165 проти 384, освіти, наукової діяльності — 8 проти 39, діяльності об'єднань громадян, релігії та міжконфесійних відносин — 1 проти 3, діяльності органів місцевого самоврядування — 129 проти 131, забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку — 121 проти 224, сім'ї, молоді, спорту та гендерної політики - 24 проти 69.

Разом з тим збільшилася кількість питань транспорту та зв'язку — 120 проти 79 у 2019 році, соціального захисту — 599 проти 772, охорони здоров'я – 224 проти 173. Переважна більшість звернень даної тематики стосувалася проблем, спричинених введенням карантинних заходів у місті, зокрема в громадському транспорті, ростом захворюваності, в тому числі й виявлення коронавірусної інфекції, лікування загострення хронічних хвороб, надання матеріальної допомоги на лікування, тощо.

У звітному періоді від громадян не надходили звернення з питань праці та заробітної плати, хоча минулого року таких звернень було 13. Крім того, як і минулого року, в поточному не надходили до виконкому Бердянської міської ради звернення громадян з питань діяльності центральних та місцевих органів виконавчої влади.

За 9 місяців 2020 року до контакт-центру звернулися 1689 громадян, що на 215 менше, ніж у минулому році. Надано 326 консультацій, 107 питань вирішено позитивно, у 1256 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 2019 року надійшло 719 телефонних звернення, то в поточному році — 664.

На “гарячу” лінію Запорізької ОДА до Запорізького обласного контактного центру зателефонували 89 мешканці Бердянська, що на 6 більше, ніж на звітний період 2019 року.

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

Протягом 9 місяців 2020 року на сайт “Бердянська петиція” надійшло 20 петицій, що на 5 більше, ніж у звітному періоді 2019 року, з яких 8 було допущено до збору підписів, 12 - не відповідали чинному законодавству. Протягом звітної періоду 2 петиції набрали необхідну кількість голосів для розгляду. Вони були розглянуті на засіданні депутатських комісій міської ради.

На кінець звітної періоду по 1 петиції тривав збір підписів на підтримку.

На жаль, останнім часом громадяни не проявляють активності у підтриманні петицій, тому ті петиції, що не набрали необхідної кількості голосів, були розглянуті як електронні звернення громадян.

У виконкомі Бердянської міської ради створені умови для надання електронного звернення. Так за 9 місяців 2020 року від громадян до ви-

конкому надійшло 211 електронних звернень, що на 6 більше ніж у відповідному періоді 2019 року.

Сектором по роботі зі зверненнями громадян загального відділу виконкому Бердянської міської ради 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, розміщеня 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.

У звітному періоді 2020 року через карантинні обмеження спеціалісти сектору по роботі зі зверненнями громадян основну увагу приділяли індивідуальному навчанню та методичній допомозі виконавцям структурних підрозділів виконкому, комунальним підприємствам та організаціям міста в організації роботи зі зверненнями громадян відповідно до вимог Закону України „Про звернення громадян”.

Питання роботи зі зверненнями громадян у виконкомі систематично оприлюднюється на офіційному веб-сайті Бердянської міської ради та Державному веб-порталі відкритих даних.