

**ДОВІДКА**  
**про підсумки роботи зі зверненнями громадян**  
**у виконавчому комітеті Бердянської міської ради**  
**за 2020 рік**

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 2020 році 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).

В березні 2020 року після реорганізації структури виконавчих органів ради відділ по роботі зі зверненнями громадян зі штатною чисельністю 6 спеціалістів було ліквідовано і утворено сектор по роботі зі зверненнями громадян загального відділу у кількості 4 спеціалістів, один з яких відповідає за роботу з запитами щодо надання публічної інформації.

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 коронавірусу 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 усіх звернень, що надійшли до виконкому Бердянської міської ради у 2020 році становить 4657, що на 538 звернень менше у порівнянні з 2019 роком. З них особисто або поштою надано 2140 звернень, 233 — засобами електронного зв’язку, 2 петиції, 65 усних звернень на особистих прийомах,

2217 усних звернень засобами телефонного зв'язку.

За результатами розгляду звернень питання вирішені позитивно в 254 випадках, що становить 5 %, надані роз'яснення по 4342 зверненнях (93 %), відмовлено по 1 зверненню, 37 — направлено за належністю відповідно до ст.7 Закону України “Про звернення громадян”, 16 повернуті авторам відповідно до ст.ст.5 і 7 Закону України “Про звернення громадян”.

На особистому прийомі до керівництва виконкому у 2020 році звернулися 65 громадян, що на 326 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.

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

У цілому зросла кількість усіх громадян, які звернулися з заявами до виконкому, зокрема у формі колективного звернення (у 2019 році – 8150, ц 2020 році - 10986), разом з тим зменшилася кількість питань, порушених у зверненнях громадян 4707 проти 5098 у 2019 році, з них: з питань аграрної політики і земельних відносин — 262 у 2020 році проти 307 у 2019 році, комунального господарства – 1679 проти 1887, житлової політики — 227 проти 505, екології та природних ресурсів — 10 проти 13, освіти, наукової діяльності — 31 проти 49, сім'ї, дітей, молоді, гендерної рівності, фізичної культури - 60 проти 104, забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку — 132 проти 306, діяльності об'єднань громадян, релігії та міжконфесійних відносин — 1 проти 6, діяльності органів місцевого самоврядування — 169 проти 192.

Разом з тим збільшилася кількість питань транспорту і зв'язку — 160 проти 96, фінансової, податкової, митної політики — 15 проти 13, соціального захисту — 889 проти 689, охорони здоров'я — 319 проти 229, діяльності місцевих органів виконавчої влади — 2 проти 0, інші питання 751 проти 690.

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 17. 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.

З метою забезпечення подання громадянами усного звернення засобами телефонного зв'язку у виконкомі Бердянської міської ради працює «гаряча» телефонна лінія виконкому, спеціаліст якої здійснюють прийом телефонних звернень, їх реєстрацію та направлення на розгляд, а також моніторинг термінів та якості виконання. За телефоном 15-55 громадяни можуть отримати необхідну консультацію, подати усне звернення та отримати на нього відповідь.

За звітній період на «гарячу» лінію виконкому звернулися 2217 громадян, що на 338 менше, ніж у минулому році. Зменшення кількості телефонних звернень насамперед пояснюється скороченням штату і неможливістю одночасно приймати кілька телефонних дзвінків. Спеціалістом контакт-центру надано 220 консультацій, 46 питань вирішено позитивно, у 1897 випадках громадянам надані роз'яснення з порушених питань.

Переважаю більшість усних звернень засобами телефонного зв'язку становлять питання комунального господарства (795 звернень), соціального захисту (308 звернення), охорони здоров'я (277 звернень), житлового господарства (124 звернення), транспорту (110 звернень), освіти (18 звернень), тощо.

У 2020 році до урядової «гарячої» лінії звернулося 902 громадянина, що на 52 менше, ніж у попередньому році.

На «гарячу» лінію Запорізької ОДА до Запорізького обласного контактного центру зателефонували 126 мешканців Бердянська, що на 19 громадян більше, ніж у попередньому році, з них 17 громадян звернулись з питань COVID-19.

Переважна більшість дзвінків стосується питань соціального захисту, охорони здоров'я, комунального господарства, соціальних виплат одиноким матерям, малозабезпеченим сім'ям.

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 31.12.2020 року на сайті «Бердянська петиція» зареєстровано 5465 користувачів, що на 646 більше, ніж у 2019 році.

Протягом 2020 року на вебсайт петицій надійшло 24 петиції, що на 10 менше, ніж у 2019 році. З них допущено до збору підписів на їх підтримку 8 петицій, 15 - не відповідають чинному законодавству. Станом на 31.12.2020 року по 3 петиціях триває збір підписів, 2 петиції набрали необхідну кількість голосів і розглянуті відповідно до чинного законодавства, 6 - розглянуті як звернення громадян, оскільки протягом 90 днів не набрали необхідної кількості підписів на підтримку.

У виконкомі Бердянської міської ради створені умови для надання електронного звернення. Протягом 2020 року надійшло і розглянуто 233 електронних звернень, що на 4 менше, ніж у 2019 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 обрізки аварійних дерев по вул. Серафімовича, 139, прибирання пляжів від медуз, обробки від шкідників 9 дерев по пр. Західному, відновлено газопостачання 24 будинків у мікрорайоні «8 Березня», які були безпідставно вимкнені через недопуск спеціалістів газового господарства одного з власників будинку на даній магістралі для перевірки газової мережі, надано

допомогу у безкоштовному завезенні дров для опалення будинків батькам загиблих учасників АТО, та інше.

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 вебсайті Бердянської міської ради та Державному вебпорталі відкритих даних.