

**Інформаційно-аналітична довідка
про підсумки роботи зі зверненнями громадян
у виконавчому комітеті Бердянської міської ради
в 1 кварталі 2021 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 1 кварталі 2021 року була продовжена робота зі створення необхідних умов для реалізації конституційних прав громадян на письмові та усні звернення до органів місцевого самоврядування.

У звітному періоді через обмеження, зумовлені веденням на території України карантину, викликаного поширенням корона вірусу COVID-19, особисті прийоми громадян не проводилися. Разом з тим розпорядженням міського голови від 18.02.2021 року № 8-аг “Про заходи щодо забезпечення конституційного права громадян на звернення до керівників Бердянської міської ради та її виконавчого комітету під час дії карантинних обмежень” тимчасово на час дії карантинних обмежень проведення особистих прийомів міського голови, секретаря міської ради, заступників міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради та керуючого справами виконкому замінені на проведення “гарячих” телефонних ліній спілкування із громадянами. Протягом 1 кварталу 2021 року згідно з графіком було проведено 7 прямих ліній, під час яких зателефонувало 17 громадян.

Кількість звернень громадян у виконкомі Бердянської міської ради за звітний період збільшилася у порівнянні з цим же періодом 2020 року на 470 і становить 1480 звернень. З них позитивно вирішено питання у 61 випадку, надано роз’яснення на 1403 звернення, 4 звернення направлено для розгляду в інші органи влади за належністю.

У 1 кварталі 2021 року збільшилася кількість колективних звернень (57 проти 48 у 2020 році), звернень членів багатодітних сімей, одиноких матерів, ветеранів війни, інвалідів, пенсіонерів, ліквідаторів наслідків аварії на ЧАЕС.

У цілому в звітному періоді збільшилася загальна кількість питань, порушених громадянами у зверненнях (1518 проти 1037 у 2020 році), кількість звернень з питань соціального захисту — 628 проти 106 у 2020 році, охорони здоров’я — 69 проти 60, житлової політики — 56 проти 56, комунального господарства — 417 проти 385, сімейної та тендерної політики, захисту прав дітей — 8 проти 5.

Водночас зменшилася кількість звернень з питань аграрної політики та земельних відносин — 54 проти 86, транспорту та зв’язку — 15 проти 18, забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку — 21 проти 34, діяльності органів місцевого самоврядування — 14 проти 87.

У 1 кварталі 2021 року до виконавчого комітету Бердянської міської ради не надходили звернення з питань діяльності об’єднань громадян, релігії та міжконфесійних відносин, діяльності центральних органів виконавчої влади, діяльності місцевих органів виконавчої влади, державного будівництва та адміністративно-територіального устрою, порушення законодавства щодо доступу до публічної інформації.

На гарячу лінію виконкому протягом 1 кварталу 2021 року звернулися 434 громадянина, що на 146 менше, ніж у 2020 році. Зменшення кількості телефонних звернень насамперед пояснюється скороченням штату і неможливістю одночасно

приймати кілька телефонних дзвінків. Спеціалістом контакт-центру надано 212 консультацій, 24 питань вирішено позитивно, у 410 випадках громадянам надані роз'яснення з порушених питань.

В усних зверненнях, що надійшли засобами телефонного зв'язку, громадяни в основному порушують питання відлову та утримання бродячих тварин, надання матеріальної допомоги, призначення та виплати субсидій, перевезення пільгових категорій громадян, надання безоплатної медичної допомоги, роботи шкіл та позашкільних закладів в умовах карантину, роботи органів місцевого самоврядування.

Усі звернення зареєстровані, розглянуті згідно з чинним законодавством, по всіх фактах були проведені перевірки, громадянам надані відповіді.

В звітному періоді збільшилася кількість звернень на урядову „гарячу” телефонну лінію (УГЛ) від громадян, які мешкають у м.Бердянськ. Якщо в 1 кварталі 2020 року надійшло 204 телефонні звернення, то в поточному році — 217. Переважна більшість дзвінків стосується питань оформлення, правильності нарахування субсидії, соціальних виплат, безкоштовного лікування, відновлення пільгового проїзду.

До Запорізького обласного контактного центру в 1 кварталі 2021 року звернулося 18 мешканців м.Бердянська, в той же період 2020 року — 19. В обласний COVID-центр зателефонували 9 осіб.

Протягом 1 кварталу 2021 року на сайт “Бердянська петиція”, як у звітний період минулого року, надійшли 5 петицій, із них 3 допущені до збору підписів, 2 — не відповідали чинному законодавству.

Сектором по роботі зі зверненнями громадян загального відділу виконкому систематично проводиться робота по усуненню фактів порушення виконавської дисципліни. 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. 22.02.2021 року начальник загального відділу виступала з роз'ясненнями щодо суворого дотримання інструкції з діловодства, в тому числі і при роботі зі зверненнями громадян, під час внутрішнього навчання посадових осіб виконавчих органів Бердянської міської ради.

У зв'язку з високим рівнем захворюваності на COVID-19 не проводяться перевірки структурних підрозділів виконкому щодо дотримання чинного законодавства при роботі зі зверненнями громадян. Натомість значна увага приділяється проведенню індивідуальних консультацій, особливо з посадовими особами, які щойно прийняті на роботу, та тими, хто припускає помилок у роботі. Ці заходи сприяють підвищенню відповідальності посадових осіб та покращенню виконавської дисципліни.

Інформація про роботу зі зверненнями громадян у виконкомі систематично висвітлювалися на офіційному веб-сайті Бердянської міської ради.