



**Бурштинська міська рада
Івано-Франківської області
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ
РІШЕННЯ**

від 24.05.2017

№ 101

**Про підсумки роботи із зверненнями
громадян у виконавчому комітеті
міської ради у 2016 році**

Розглянувши довідку начальника загального відділу Марії Яцик про підсумки роботи із зверненнями громадян у виконавчому комітеті міської ради у 2016 році, відповідно до вимог Указу Президента України від 07.02.2008 року № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», розпорядження голови Івано-Франківської обласної державної адміністрації від 18.04. 2017 року «Про підсумки роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади області у 2016 році», з метою забезпечення реалізації та гарантування закріпленого Конституцією України права громадян на звернення, підвищення ефективності роботи зі зверненнями громадян, враховуючи необхідність об'єктивного, всебічного і вчасного розгляду звернень громадян, керуючись Законом України "Про звернення громадян", Законом України "Про доступ до публічної інформації" та Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні», виконком міської ради вирішив:

1. Інформацію про роботу із зверненнями громадян у виконавчому комітеті міської ради за звітний період взяти до уваги. /Довідка додається/.

2. Заступникам міського голови, секретарю ради, керуючому справами виконкому міської ради, керівникам структурних підрозділів виконкому :

- забезпечити дотримання Інструкції з діловодства;

- постійно вживати дієвих заходів щодо неухильного виконання вимог Закону України «Про звернення громадян» в частині забезпечення реалізації конституційного права громадян на письмове звернення та особистий прийом, забезпечувати проведення особистих прийомів громадян посадовими особами, за встановленими графіками;

- в роботі зі зверненнями громадян пріоритетними вважати розгляд звернень інвалідів і учасників бойових дій /війни, УПА, АТО/, ветеранів праці, пенсіонерів, громадян, які мають високі урядові нагороди, постраждали внаслідок аварії на ЧАЕС, багатодітних сімей, самотніх матерів та малозабезпечених самотніх громадян, які потребують соціального захисту та підтримки, а також скарг, колективних і повторних звернень громадян, звернень, які надійшли через органи вищої влади, а також переважно ті, які надходять на «гарячу» телефонну лінію Урядового контактного центру;

**Продовження рішення виконкому
від 24.05.2017 № 101**

- вжити невідкладних заходів щодо недопущення випадків порушень термінів розгляду звернень громадян, надання необґрунтованих і неповних відповідей на звернення громадян, безпідставної передачі розгляду звернень іншим органам;

- проводити аналіз звернень громадян, постійно здійснювати заходи щодо виявлення проблемних питань мешканців міста з метою упередження надходження повторних звернень.

3. Начальнику загального відділу М.Яцик:

- посилити контроль за своєчасним і якісним розглядом звернень громадян структурними підрозділами міської ради і виконкому згідно чинного законодавства, надання обґрунтованих відповідей, вносити відповідні пропозиції щодо поліпшення цієї роботи;

- надавати методичну допомогу щодо організації роботи із зверненнями громадян, відповідно до вимог чинного законодавства України;

- щомісяця на оперативних нарадах у міського голови Р.Джури доповідати про стан роботи із зверненнями громадян;

- кожний третій четвер місяця на нарадах з питань діловодства у керуючого справами виконкому С.Видай здійснювати моніторинг за станом роботи та дотриманням законодавства з питань звернень громадян.

4. Контроль за виконанням даного рішення покласти на керуючого справами виконкому С.Видай.

Міський голова

Роксолана Джура

Довідка
про підсумки роботи із зверненнями громадян
у виконавчому комітеті міської ради
у 2016 році

На виконання вимог Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07.02.2008 р. №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», Закону України «Про доступ до публічної інформації», розпорядження міського голови від 21.01.2016 року № 12 «Про здійснення контролю за роботою із зверненнями громадян», затвердженого графіку щомісячного проведення дня контролю та перевірок додержання законодавства з питань звернень громадян у виконавчих органах міської ради, протягом 2016 року проводилася робота щодо кваліфікованого, неупередженого та всебічного розгляду питань, які порушувалися громадянами.

За звітний період в загальному відділі виконавчого органу міської ради зареєстровано 1507 звернень громадян м. Бурштин та с. Вигівка, що на 199 більше, ніж у 2015 році. В тому числі: поштою – 1387, на особистому прийомі – 120. З них: повторних – 11, що на 24 звернення менше, ніж у 2015 році; колективних – 93, що на 8 більше, ніж у 2015 році. Видано 7 662 довідки на усні звернення громадян.

Від жителів міста через органи державної влади до виконкому міської ради у 2016 році надійшло 73 звернення. З них: 4 звернення з відділу роботи із зверненнями громадян Івано-Франківської ОДА та 68 звернень із Урядової гарячої лінії.

Аналіз питань, що порушуються громадянами у зверненнях, свідчить про те, що для мешканців м. Бурштин та с. Вигівка найбільш актуальними залишається вирішення **питань аграрної політики і земельних відносин** – 589 (39,1% від загальної кількості питань). Зокрема, авторами звернень порушувались питання щодо виділення та приватизації земельних ділянок, врегулювання земельних конфліктів. Не менш актуальними залишаються **питання соціального захисту** - 363 (24,1%). Перед усім це питання щодо надання матеріальної допомоги, призначення та виплата соціальної допомоги, субсидії. Серед основних питань, які порушували мешканці міста, були **питання будівництва та підприємництва** – 158 (10,5%). Це надання дозволів на присвоєння поштових адрес; на складання та затвердження проектів реконструкції; на здійснення одноразової торгівлі; на встановлення літніх палаток, на виготовлення технічної документації та підключення газу до житлового будинку. Чимало звернень надійшло від жителів міста щодо вирішення **житлових питань** - 121(8,0%). Переважна більшість таких звернень стосувалась поліпшення житлових умов та забезпечення житлом, приватизації житлових приміщень. Важливими для мешканців міста залишаються також вирішення **питання комунального господарства** – 106 (7,0%). Найчастіше у цій тематичній групі порушувались питання щодо ремонту будинків, ліфтів, покрівель, доріг; щодо оплати за житлово-комунальні послуги; щодо благоустрою прибудинкових територій, встановлення дитячих ігрових майданчиків, облаштування пішохідних доріжок тощо. Порушуються у зверненнях також **питання екології** – 26 (1,7%): щодо вжиття заходів до бродячих собак, видалення сухих дерев, проведення робіт щодо відведення дощових і талих вод.

Громадяни зверталися передусім із заявами та клопотаннями – 1505, скаргами - 2. За результатами розгляду звернень: вирішено позитивно – 781 звернень, відмовлено у задоволенні – 25 звернень, дано роз'яснення - 269 звернень, переслане за належністю – 3 звернення, чекають остаточної відповіді – 428 звернення. Сукупний показник вирішених

позитивно звернень і тих, питання в яких були роз'яснені, за звітний період становить 70% від загальної кількості звернень.

Для зручності мешканців міста та вирішення їх проблем у виконавчому комітеті міської ради функціонує «гаряча» телефонна лінія (03438) 44-936, за допомогою якої мешканці міста можуть звертатися до міського голови з повсякденними запитами та життєвими потребами. За звітний період на «гарячу» телефонну лінію звернувся 1 громадянин з питання екології.

Виконавчим комітетом вживаються всі можливі заходи для позитивного вирішення питань, з якими зверталися громадяни пільгових категорій: учасники та інваліди війни і бойових дій – 108 громадян; інваліди I-III груп – 48, учасники ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та особи, які потерпіли від Чорнобильської катастрофи – 20, члени багатодітних сімей – 33, одинокі матері – 5 та інші громадяни, які потребують соціального захисту.

Особлива увага приділяється вирішенню проблем, з якими звертаються члени сімей військовослужбовців, які загинули в зоні проведення антитерористичної операції на сході України, військовослужбовців, які брали або беруть участь у проведенні антитерористичної операції на сході України, членів їх сімей.

Питання організації роботи із зверненнями громадян і надалі перебуватиме на постійному контролі у виконавчому комітеті міської ради та проводитимуться заходи щодо всебічного, кваліфікованого, об'єктивного розгляду звернень громадян у визначені діючим законодавством терміни, не припускаючи надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей заявникам та безпідставної передачі звернень на розгляд іншим органам, або посадовим особам, чії рішення, чи дії оскаржуються, аналізуються питання, що порушуються у зверненнях громадян, особливо повторних, колективних, виявляються причини, що їх породжують.

Вживаються невідкладні заходи щодо кваліфікаційного і об'єктивного розгляду звернень громадян з метою вирішення порушених у них питань та недопущення подання повторних звернень та до інших органів влади. Приймаються заходи по недопущенню фактів порушень термінів розгляду звернень громадян, вчасного інформування заявників про вирішення питань. Міським головою 21.01.2016 року прийнято розпорядження № 12 «Про здійснення контролю за роботою із зверненнями громадян» і затверджено графік щомісячного проведення дня контролю та перевірок додержання законодавства з питань звернень громадян у виконавчих органах міської ради.

Вся робота із зверненнями громадян направлена на якісне, прозоре вирішення проблем, які хвилюють жителів міста, забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування.

Керуючий справами виконкому

С.Видай