



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

від 23.01.2018

№ 3

**Про підсумки роботи із зверненнями
громадян у виконавчому комітеті
міської ради у 2017 році**

Розглянувши інформацію начальника загального відділу М.Яцик про підсумки роботи із зверненнями громадян у виконавчому комітеті міської ради у 2017 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», 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 підсумки роботи із зверненнями громадян у виконавчому комітеті міської ради у 2017 році взяти до уваги (інформація 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;
- 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.

**Продовження
рішення виконавчого комітету
від 23.01.2018 № 3**

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 Роксолани Джури доповідати про стан роботи із зверненнями громадян та з документами.

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

Міський голова

Роксолана Джура

Додаток

до проекту рішення виконкому

від 23.01.2018 № 3

Довідка

про підсумки роботи із зверненнями громадян

у виконавчому комітеті міської ради

у 2017 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 26.01.2017 року № 17 «Про здійснення контролю за документами та зверненнями громадян у виконавчих органах міської ради», затвердженого графіку щомісячного проведення дня контролю та перевірок додержання законодавства з питань звернень громадян у виконавчих органах міської ради, протягом 2017 року проводилася робота щодо кваліфікованого, неупередженого та всебічного розгляду питань, які порушувалися громадянами .

За звітний період в загальному відділі виконавчого органу міської ради зареєстровано **1287** звернень громадян м. Бурштин та с. Вигівка, що на 220 менше, ніж у 2016 році. В тому числі: *поштою* – **1228**, на *особистому прийомі* – **59**. З них: повторних – 15, що на 4 звернення більше, ніж у 2016 році; колективних – 80, що на 5 менше, ніж у 2016 році.

У виконавчому комітеті міської ради видано **8821 довідок** на звернення громадян.

Від жителів міста **через органи державної влади** до виконкому міської ради у 2017 році надійшло **44 звернення**. З них: **6** звернень з відділу роботи із зверненнями громадян Івано-Франківської ОДА та **38** 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 – 451 (35,0% 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 - 286 (22,2%)**. 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 – 165 (12,8%)**. 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. Важливими для мешканців міста залишаються також вирішення **питання комунального господарства –117(9,1%)**. Найчастіше у цій тематичній групі порушувались питання щодо ремонту будинків, ліфтів, покрівель, доріг; щодо оплати за житлово-комунальних послуг; щодо благоустрою прибудинкових територій, встановлення дитячих ігрових майданчиків, облаштування пішохідних доріжок, щодо подання брудної гарячої води. Чимало звернень надійшло від жителів міста щодо вирішення **житлових питань - 82(6,4%)**. Переважна більшість таких звернень стосувалась поліпшення житлових умов та забезпечення житлом, приватизації житлових приміщень. Порушуються у

зверненнях також **питання екології – 30 (2,3%)**. Це питання зрізу дерев, водовідведення стічних вод тощо.

Громадяни зверталися передусім із заявами та клопотаннями – 1274, скаргами – 12. За результатами розгляду звернень: вирішено позитивно – 969 звернень, відмовлено у задоволенні – 23 звернення, дано роз'яснення - 147 звернень, переслане за належністю – 16 звернень, чекають остаточної відповіді – 131 звернення. Сукупний показник вирішених позитивно звернень і тих, питання в яких були роз'яснені, за звітний період становить 86.7% від загальної кількості звернень.

Виконавчим комітетом вживаються всі можливі заходи для позитивного вирішення питань, з якими зверталися громадяни пільгових категорій: учасники АТО – 47, учасники та інваліди війни і бойових дій – 8; інваліди I-III груп – 46, учасники ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та особи, які потерпіли від Чорнобильської катастрофи – 4, члени багатодітних сімей – 27, одинокі матері – 4, внутрішньо переміщені особи -- 4 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.

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 звернулись 3 громадян питання комунального господарства.

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.

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

Світлана Видай