



**Бурштинська міська рада  
Івано-Франківської області**

**ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ  
РІШЕННЯ**

Від 23.03.2017

№ 55

**Про підсумки роботи із зверненнями  
громадян у виконавчому комітеті  
міської ради за II півріччя 2016 року**

Розглянувши інформацію головного спеціаліста загального відділу Л.Сьоми про підсумки роботи із зверненнями громадян у виконавчому комітеті міської ради за II півріччя 2016 року, 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», окремого доручення керівника апарату обласної державної адміністрації за підсумками семінару-наради з керівниками апаратів районних державних адміністрацій, керуючими справами виконавчих комітетів міських рад міст обласного значення за участю заступника голови облдержадміністрації В.Крецула та керівника апарату облдержадміністрації Р.Маланія від 24 лютого 2017 року «Про організацію роботи керівника апарату районної державної адміністрації, керуючого справами виконавчого комітету міської ради міста обласного значення. Проблеми, шляхи їх вирішення, напрацювання позитивних практик», 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 за II півріччя 2016 року у виконавчому комітеті міської ради за звітний період 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.

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 та з документами.

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

**Міський голова**

**Роксолана Джура**

**Інформація**  
**про підсумки роботи із зверненнями громадян**  
**у виконавчому комітеті міської ради**  
**за II півріччя 2016 року**

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 II півріччя 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 875 звернення громадян м. Бурштин та с. Вигівка (з них 38 усних звернень), 66 запитів на отримання публічної інформації. Видано 4456 довідок на усні звернення громадян.

Від жителів міста через органи державної влади до виконкому міської ради за II півріччя 2016 року надійшло 41 звернення (4 звернення з відділу роботи із зверненнями громадян Івано-Франківської ОДА та 37 звернень із Урядової гарячої лінії). В цих зверненнях порушувалися питання про: нарахування субсидії, виділення матеріальної допомоги, відновлення роботи радіоточки, здійснення перерахунку за житлово-комунальні послуги, відновлення роботи автостанції, призначення соц. працівника.

Протягом звітного періоду надійшло 45 колективних та 829 індивідуальних звернень, в яких порушувалися питання про: видалення дерев; виділення коштів на ремонт фасаду будинку; надання матеріальної допомоги; складання актів обстежень; призначення та нарахування субсидій; постановку на чергу для виділення земельних ділянок учасникам бойових дій АТО, вжиття заходів до бродячих собак, надання дозволу на одноразову торгівлю, встановлення дитячого майданчика, приватизацію житлових приміщень.

Основними питаннями, що порушуються громадянами у зверненнях є :

- земельні – 345 звернення;
- соціального захисту – 231 звернення;
- житлової політики – 52 звернень;
- комунального господарства – 52 звернення;
- будівництва та підприємництва – 109 звернень;
- забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку – 7 звернень;
- екології – 10 звернень;
- інші – 69 звернення.

Робота із заявами, скаргами та пропозиціями триває постійно: вирішено позитивно – 425 звернень, відмовлено у задоволенні – 8 звернень, дано роз'яснення - 104 звернень, переслане за належністю – 2 звернення, чекають остаточної відповіді – 335 звернення.

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 таких звернень не постуало.

Виконавчим комітетом вживаються всі можливі заходи для позитивного вирішення питань, порушених у зверненнях інвалідів, ветеранів війни та праці, учасників АТО та їх родин, непрацевдатних осіб та осіб, які постраждали внаслідок аварії на ЧАЕС, пенсіонерів, багатодітних сімей, переселенців, інших осіб, які потребують соціального захисту та підтримки.

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, ветерани війни та праці, інваліди, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, одинокі матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки.

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, чий 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*

*Світлана Видай*