



**Бурштинська міська рада  
Івано-Франківської області**

**ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ**

**РІШЕННЯ**

від 24.02.2020

№ 14

**Про підсумки роботи із зверненнями  
громадян у виконавчому комітеті  
міської ради у 2019 році**

Розглянувши інформацію головного спеціаліста загального відділу Лариси Сьоми про підсумки роботи із зверненнями громадян у виконавчому комітеті міської ради за 2019 рік, 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 за 2019 рік вяти 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, ООС/, 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 виконкому  
від 24.02.2020 № 14**

3. Начальнику загального відділу Марії 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**

**Довідка  
про підсумки роботи із зверненнями громадян  
у виконавчому комітеті міської ради  
у 2019 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 21.01.2019 року № 13 «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 **2019 року** проводилася робота щодо кваліфікованого, неупередженого та всебічного розгляду питань, які порушувалися громадянами .

У 2019 році до виконавчого комітету Бурштинської міської ради від мешканців м. Бурштин і с. Вигівка та через органи влади вищого рівня надійшло **934** звернення громадян, що на **98** звернень менше в порівнянні з аналогічним періодом 2018 року. З них: на особистому прийомі зареєстровано **30** звернень, надійшло поштою **809**, в тому числі **11** звернень – електронною поштою.

Кількість звернень до виконавчого комітету міської ради через органи влади вищого рівня склало **83** (8,89% від загальної кількості звернень). З них: з урядової гарячої лінії Івано-Франківської ОДА – **77** звернень, з відділу роботи із зверненнями громадян Івано-Франківської ОДА – **6** звернень.

Впродовж 2019 року до виконавчого комітету Бурштинської міської ради надійшло **6** повторних звернень, що становить 0,86% від загальної кількості звернень, та **91** колективних, що становить 9,74% від загальної кількості і на 18 звернень менше, ніж за аналогічний період 2018 року.

Аналіз надходження звернень до виконавчого комітету від мешканців м. Бурштин та с. Вигівка свідчить, що громадяни зверталися перед усім із заявами та клопотаннями – **926** (99,14% від загальної кількості звернень), скаргами – **8** (0,86%). За результатом розгляду звернень: вирішено позитивно – **680**, роз'яснено по суті – **137**, відмовлено у задоволенні вимог – **19**. Сукупний показник вирішених позитивно звернень і тих, питання яких були роз'яснені, за звітний період становить -- 87,47% від загальної кількості звернень.

Протягом звітної періоду громадянами у своїх зверненнях було порушено **934** питання. Одним із основних питань, з яким звертались мешканці м.Бурштин та с. Вигівка, продовжує залишатися **питання соціального захисту – 399**, що становить 42,72% від загальної кількості питань. Передусім, це питання надання одноразової матеріальної допомоги та призначення і перегляду субсидії для відшкодування витрат за оплату житлово-комунальних послуг. Важливим для мешканців міста залишається також вирішення **питань будівництва та підприємництва – 165** (17,67%). Зокрема, авторами звернень порушувались питання щодо надання дозволу на здійснення одноразової торгівлі, та присвоєння поштової адреси житловим приміщенням тощо. Чимало звернень надійшло від мешканців міста щодо вирішення **питань комунального господарства – 163** звернення (17,45%). Переважна більшість таких звернень стосувалась питань щодо оплати житлово-комунальних послуг, ремонту та експлуатації житла. Серед основних питань актуальної проблематики, які порушували мешканці міста були і **питання житлової політики – 57** (6,10%). Найчастіше у цій тематичній групі порушувались питання щодо вдачі ордера на житлове приміщення та їх приватизаціїю тощо.

Виконавчим комітетом вживаються всі можливі заходи для позитивного вирішення питань, з якими зверталися громадяни пільгових категорій: особи інвалідністю I, II, III груп – **45**, члени багатодітних сімей – **17**, учасники та інваліди війни і бойових дій – **7**; учасники АТО та члени їх родин – **5**, самотні матері – **4**, учасники ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та особи, які потерпіли від Чорнобильської катастрофи – **1**, а також 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 та в операції Об'єднаних сил 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.

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 21.01.2019 року прийнято розпорядження № 13 «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  
виконавчого комітету**

**Світлана Видай**