



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

Від 25.03.2021

№49

**Про підсумки роботи із зверненнями
громадян у виконавчому комітеті
Бурштинської міської ради за 2020 рік**

Розглянувши довідку про підсумки роботи із зверненнями громадян у виконавчому комітеті Бурштинської міської ради за 2020 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. Довідку про підсумки роботи із зверненнями громадян у виконавчому комітеті Бурштинської міської ради за 2020 рік (додається) взяти до відома та скерувати в структурні підрозділи міської ради, в старостинські округи, комунальні підприємства для вжиття відповідних заходів.

2. Секретарю ради, першому заступнику міського голови, заступникам міського голови з питань діяльності виконавчих органів влади, 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 від інвалідів і учасників бойових дій /війни, УПА, АТО/ООС, ветеранів праці, військової служби, громадян, які потерпіли внаслідок аварії на ЧАЕС, багатодітних сімей та громадян інших пільгових категорій, що потребують соціального захисту та підтримки, а також скарг, колективних і повторних звернень громадян, звернень, які надійшли через органи виконавчої влади;
- вжити невідкладних заходів щодо недопущення випадків порушень термінів розгляду звернень громадян, інформаційних запитів, надання необґрунтованих і неповних відповідей на них, безпідставної передачі розгляду документів іншим органам;
- проводити аналіз звернень громадян, постійно здійснювати заходи щодо виявлення проблемних питань громадян з метою упередження надходження повторних звернень.

3. Начальнику загального відділу Марії Яцик:

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

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

- щомісячно на оперативних нарадах у міського голови Василя Андрієшина доповідати про стан роботи із зверненнями громадян та з документами.

4. Рішення виконавчого комітету Бурштинської міської ради від 31.08.2020 року №84 «Про підсумки роботи із зверненнями громадян у виконавчому комітеті міської ради за I півріччя 2020 року» вважати виконаним та зняти з контролю.

5. Контроль за виконанням даного рішення покласти на керуючого справами виконкому Надію Кицелу.

Міський голова

Василь Андрієшин

Довідка
про підсумки роботи із зверненнями громадян
у виконавчому комітеті Бурштинської міської ради за 2020 рік

На виконання вимог Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07.02.2008 №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», інших законодавчих та нормативно-правових актів з питань організації роботи із зверненнями громадян Бурштинська міська рада проводить роботу щодо реалізації громадянами конституційного права на звернення, здійснює системні заходи щодо поліпшення роботи із зверненнями громадян, кваліфікованого, неупередженого та всебічного розгляду питань, які порушувалися громадянами перед органами виконавчої влади; усунення причин, що породжують скарги громадян; забезпечення відкритості і гласності діяльності місцевих органів влади.

Питання стану роботи із зверненнями громадян щопівроку розглядається на засіданнях виконавчого комітету.

Щомісячно загальним відділом готуються та надаються керівництву міської ради інформація щодо невиконання звернень у визначений термін.

В Бурштинській міській раді забезпечено:

- проведення особистого прийому громадян керівництвом міської ради;
- надання методичної та практичної допомоги посадовим особам структурних підрозділів міської ради в організації ведення діловодства;
- роботу «гарячої телефонної лінії» (03438) 44-936;
- функціонування електронних ресурсів для онлайн-взаємодії влади з громадянами: електронні петиції, форма електронного звернення;
- періодичне висвітлення роботи із зверненнями громадян на веб-сайті міської ради.

Систематично забезпечується оприлюднення на веб-сайті міської ради в розділі «Приймальня» інформація щодо графіків прийому громадян керівництвом міської ради, щодо функціонування «гарячої телефонної лінії», щодо звітів про розгляд звернень громадян та виконання інформаційних запитів на отримання публічної інформації.

У 2020 році до виконавчого комітету Бурштинської міської ради надійшло 2182 звернень громадян. З них : надійшло поштою – 1356 звернень; на особистому прийомі зареєстровано - 545 ; через органи влади – 114; від інших органів, установ та організацій – 10 та ін.

Впродовж 2020 року до виконавчого комітету Бурштинської міської ради надійшло 186 колективних звернень та 150 повторних . У більшості колективних звернень громадяни порушують питання житлово-комунального господарства, а саме – ремонт дорожнього покриття, відновлення вуличного освітлення, ремонт та експлуатація будинків, комфортні та безпечні умови проживання, вжиття заходів до безпритульних собак; питання архітектури, житлові питання, питання земельних відносин.

Особлива увага приділяється розгляду звернень громадян пільгових категорій. Всього до виконавчого комітету Бурштинської міської ради звернулися такі громадяни пільгових категорій: особи з інвалідністю I, II, III груп – 98 громадян, учасники антитерористичної операції на сході України та члени їх родин – 42, багатодітні сім'ї – 40, одинокі матері - 15, учасники ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та особи, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи - 15, учасники бойових дій – 9, а також інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки.

Аналіз статистичних даних за соціальним станом заявників свідчить, що найбільше звернень надійшло від пенсіонерів – 717, робітників - 317, селян – 218, безробітних – 204, працівників бюджетної сфери – 113 та ін.

Впродовж звітної періоду громадянами у своїх зверненнях було порушено 2182 питань. Традиційно, найбільш характерною тематикою, що порушують жителі Бурштинської територіальної громади, є питання:

- аграрної політики та земельних відносин – 719 звернень (33% від загальної кількості питань). Зокрема, авторами звернень порушувались питання щодо приватизації земельних ділянок, врегулювання земельних конфліктів та ін.;
- соціального захисту – 339, що становить 16% від загальної кількості питань. Передусім, це питання надання одноразової матеріальної допомоги, а також надання роз'яснень щодо призначення та нарахування субсидії, соціальних виплат та ін.;
- комунального господарства – 222 (10%). Найчастіше у цій тематичній групі порушувались питання щодо ремонту покрівель багатопверхових будинків, щодо співфінансування заходів із заміни вікон, дверей в під'їзді будинку, ремонту систем водопостачання та водовідведення, відновлення вуличного освітлення та ін.;
- питання будівництва та підприємництва – 98 (4%). Переважна більшість таких звернень стосувалась надання дозволу на здійснення одноразової торгівлі та ін.;
- екології та природних ресурсів - 76 (3,5%). Актуальними питаннями були забруднення навколишнього середовища, ліквідація наслідків надзвичайних ситуацій внаслідок буревію та відшкодування коштів за завдані збитки ним.
- житлової політики – 35 (1,3%). Основні питання – поліпшення умов проживання та взяття на квартирний облік.

Аналіз надходження звернень мешканців Бурштинської територіальної громади до виконавчого комітету міської ради свідчить, що громадяни зверталися передусім із заявами та клопотаннями -- 2139, скаргами – 29 та пропозиціями – 14.

За результатами розгляду звернень заявникам у визначений законом термін надані змістовні та розгорнуті відповіді:

- вирішено позитивно – 1778, що становить 81,48% від загальної кількості;
- відмовлено у задоволенні вимог – 46, що становить 2,11% від загальної кількості;
- дано роз'яснення – 273, що становить 12,51% від загальної кількості;
- скеровано за належністю в інші організації та установи відповідно до чинного законодавства України – 6 (0,27%);
- повернуто авторові відповідно до чинного законодавства України – 4 (0,18%);
- не підлягають розгляду відповідно до чинного законодавства України – 3 (0,14%);
- решта - 72 перебували на розгляді.

Впродовж 2020 року у виконкомі Бурштинської міської ради зареєстровано 36 інформаційних запити, з них: 3 запити надійшли поштою, 28 – електронною поштою, подано особисто – 5. Від фізичних осіб надійшло - 16 запитів, від юридичних осіб – 16 запитів та від об'єднань громадян без статусу юридичної особи – 4 запити.

Актуальною тематикою запитів на інформацію за 2020 рік були питання діяльності органів місцевого самоврядування (8), комунального господарства (6), земельних відносин (6), фінансової політики, розпорядження бюджетними коштами (3), реалізації житлової політики, будівництва (3), підприємництва (2), соціального захисту (2) та ін.

За результатами їх розгляду 30 запитів було задоволено, 4 - задоволено частково, 2- надіслано за належністю.

Протягом 2020 року працівниками загального відділу виконавчого комітету міської ради з метою покращення організації розгляду звернень громадян та інформаційних запитів щоденно надавалася практична допомога посадовим особам структурних підрозділів міської

ради в організації ведення діловодства, консультація у підготовці відповідей, здійснення контролю виконання, нагадування про закінчення терміну розгляду звернення (запиту).

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

Приймаються заходи по недопущенню фактів порушень термінів розгляду звернень громадян (запитів). Міським головою 25.01.2021 року прийнято розпорядження №31 «Про здійснення контролю за документами та зверненнями громадян у виконавчих органах Бурштинської міської ради та старостинських округах» 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 територіальної громади, забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування.

З метою здійснення додаткових заходів, спрямованих на поліпшення інформованості громадян з питань, що їх турбують, на місцевому телебаченні ТРК «РАІ» неодноразово проводилися прямі ефіри з міським головою, де громадяни мали можливість звернутись, зателефонувавши, з актуальних питань територіальної громади міста. Під час прямого ефіру надавалися роз'яснення, а решту телефонних звернень, за дорученням керівництва, скеровувалися на розгляд у структурні підрозділи міської ради для належного їх розгляду та вирішення питань відповідно до чинного законодавства.

В соціальній мережі Фейсбук на сторінці міської ради впроваджено онлайн-рубрику «Запитай у міського голови», де в коментарях громадяни можуть залишити свої запитання та пропозиції, а керівництво міської ради відповідає на них у своїх щотижневих відео-коментарях.

Заходи, вжиті Бурштинською міською радою, сприяють упровадженню нових форм спілкування влади і громадян, досягненню прозорості дій, налагодженню ефективної взаємодії з громадськістю.

Виходячи із зазначеного вище, пропонуємо довідку про підсумки роботи із зверненнями громадян у виконавчому комітеті Бурштинської міської ради за 2020 рік скерувати в структурні підрозділи міської ради, в старостинські округи, комунальні підприємства для врахування в роботі та вжиття дієвих заходів для покращення організації роботи по зверненню громадян та інформаційних запитах, які надійшли на розгляд до виконавчого комітету Бурштинської міської ради.

Керуючий справами виконкому

Надія Кицела