



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

Від 29.09.2021

м.Бурштин

№174

**Про підсумки роботи із зверненнями  
громадян у виконавчому комітеті  
Бурштинської міської ради  
за перше півріччя 2021 року**

Розглянувши довідку про підсумки роботи із зверненнями громадян у виконавчому комітеті Бурштинської міської ради за перше півріччя 2021 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», 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 перше півріччя 2021 року (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, 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 25.03.2021 №49 «Про підсумки роботи із зверненнями громадян у виконавчому комітеті міської ради за 2020 рік» 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 I півріччя 2021 року**

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 гладкості діяльності місцевих органів влади.

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

Щомісячно загальним відділом готується та надається 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 першому півріччі 2021 році до виконавчого комітету Бурштинської міської ради надійшло 345 звернень громадян. З них: надійшло поштою – 264 звернень; на особистому прийомі зареєстровано - 25 ; через органи влади - 49; засобами електронного зв'язку - 7.

Впродовж першого півріччя 2021 року до виконавчого комітету Бурштинської міської ради надійшло 37 колективних звернень та 4 повторних. У більшості колективних звернень громадяни порушують питання освіти, транспорту та житлово-комунального господарства, а саме – щодо будівництва каналізаційних мереж, щодо співфінансування заходів із заміни дверей, вікон у під'їзді та ремонту покрівлі, щодо облаштування автостоянки біля будинків та тротуарної доріжки.

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 - 8 громадян, учасники бойових дій - 3, багатодітні сім'ї – 2, а також інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки.

Аналіз статистичних даних за соціальним станом заявників свідчить, що найбільше звернень надійшло від пенсіонерів - 70, робітників - 25, безробітних - 26, працівників бюджетної сфери – 25, підприємців - 18 та ін.

Впродовж звітнього періоду громадянами у своїх зверненнях було порушено 345 питань. Традиційно, найбільш характерною тематикою, що порушують жителі Бурштинської територіальної громади, є питання:

- комунального господарства - 69 що становлять 20% від загальної кількості питань. Найчастіше у цій тематиці порушувались питання щодо ремонту покрівель багатопверхових будинків, щодо співфінансування заходів із заміни вікон, дверей в під'їзді будинку, відновлення вуличного освітлення, щодо надання не якісної послуги центрального опалення та теплопостачання, про відсутність послуги функціонування ліфта, про облаштування прибудинкової території місцями для паркування автомашин та ін.;
- аграрної політики та земельних відносин - 64 звернень ( 18,6%) від загальної кількості питань). Зокрема, авторами звернень порушувались питання щодо виділення земельних ділянок і їх приватизації, про включення, в перелік продажу права оренди земельних ділянок, земельні ділянки комунальної власності, для будівництва та обслуговування будівель торгівлі, землі громадської забудови, які пропонуються для продажу на земельних торгах (аукціонах), врегулювання земельних конфліктів, та ін.;
- питання будівництва та підприємництва - 27 (7,8%). Переважна більшість таких звернень стосувалась надання дозволу на здійснення одноразової торгівлі та ін.;
- соціального захисту – 25 (25%). Передусім, це питання надання одноразової матеріальної допомоги, а також надання роз'яснень щодо призначення та нарахування субсидії, соціальних виплат та ін.;
- праці і заробітної плати – 16 ( 4,6 %).
- законності то охорони правопорядку – 9 ( 2,6 %).
- житлової політики - 8 ( 2,3 %). Основні питання – поліпшення умов проживання та взяття на квартирний облік.
- освіти, науки – 8 ( 2,3 %).
- охорони здоров'я – 7 (2.02%).
- екології та природних ресурсів - 4 ( 1,2%). Актуальними питаннями були забруднення навколишнього середовища, ліквідація наслідків надзвичайних ситуацій внаслідок буревію та відшкодування коштів за завдані збитки ним.

Аналіз надходження звернень мешканців Бурштинської територіальної громади до виконавчого комітету міської ради свідчить, що громадяни зверталися передусім із заявами та клопотаннями - 344, скаргами - 1.

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

- вирішено позитивно - 144, що становить 41,7 % від загальної кількості;
- відмовлено у задоволенні вимог - 4, що становить 1,2% від загальної кількості;
- дано роз'яснення - 112, що становить 32,5% від загальної кількості;
- скеровано за належністю в інші організації та установи відповідно до чинного законодавства України – 3 (0,9%);
- решта - 82 перебувають на розгляді.

Впродовж першого півріччя 2021 року у виконкомі Бурштинської міської ради зареєстровано 15 інформаційних запити, з них: 1 запити надійшло поштою, 11 - електронною поштою, подано особисто - 3. Від фізичних осіб надійшло - 11 запитів, від юридичних осіб - 2 запитів та від об'єднань громадян без статусу юридичної особи - 2 запити.

Актуальною тематикою запитів на інформацію за перше півріччя 2021 року були питання діяльності органів місцевого самоврядування (6), земельних відносин (2), охорони здоров'я (2), фінансової політики, розпорядження бюджетними коштами (1), реалізації житлової політики, будівництва (1), фінансової політики (1), соціального захисту (1) та ін.

За результатами їх розгляду 13 запитів було задоволено, 2 - задоволено частково.

Протягом першого півріччя 2021 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 пропускаючи надання неоднозначних, необгрунтованих або неповних відповідей заявникам та безпідставної передачі звернень на розгляд іншим органам або посадовим особам, чії 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 відеокоментарях.

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 перше півріччя 2021 року 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**

