

Інформаційна довідка про організацію розгляду звернень громадян, здійснення контролю за станом цієї роботи на підприємствах комунальної власності у 2023 році

Реалізуючи вимоги Закону України “Про місцеве самоврядування”, Указу Президента України від 07 лютого 2008 року №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», відповідно до ст.28 Закону України “Про звернення громадян” та з метою поліпшення умов реалізації конституційного права громадян на особисте звернення до органів місцевого самоврядування та посадових і службових осіб цих органів, удосконалення організації розгляду порушених у таких зверненнях питань, підвищення відповідальності керівників комунальних підприємств, установ, організацій за належне реагування на обґрунтовані пропозиції, заяви і скарги, розв’язання проблем, які спричиняють звернення громадян, виконавчими органами проведена певна робота по удосконаленню роботи із зверненнями громадян.

Робота зі зверненнями громадян знаходиться на постійному контролі у міського голови. Загальним відділом щотимісячно проводиться моніторинг звернень громадян та надається інформація щодо стану роботи із зверненнями.

З метою підвищення рівня відповідальності виконавців за якість та своєчасність розгляду звернень громадян працівниками загального відділу виконкому міської ради за звітний період:

- систематично надавались консультації спеціалістам виконавчих органів міської ради та установ міста з питань підготовки відповідей на звернення;

- постійно проводились роботи з нагадування відповідальним посадовим особам щодо дотримання термінів розгляду звернень громадян та підготовки якісних відповідей;

- проводився щомісячний моніторинг та аналіз зареєстрованих звернень громадян з висвітленням тематики порушених питань, тематики повторних звернень.

Незважаючи на воєнний стан в країні та карантинні обмеження, мешканці міста та переселенці з районів, де ведуться активні бойові дії, мали можливість щоденно звернутися до виконкому для отримання вичерпної інформації з різнобічних питань.

Розпорядженням міського голови затверджено графіки особистого прийому громадян посадовими особами виконавчого комітету міської ради на 2022 рік, які були доведені через засоби масової інформації до громадян міста.

За **2023** рік надійшло до виконавчого комітету міської ради **1497** звернень. (**2022р.** - **1675**) менше на **16,4** відсотки.

З урахуванням колективних звернень та особистого прийому в **2023** році до виконавчого комітету звернулося **5958** громадян (**2022р.** - **3074**), більше на **51,6** відсотки. Надійшло **104** колективних звернень (**2022р.** - **79**), звернулось **4565** громадян.

В 2023 році надійшло **18** повторних звернень (**2022р.** – **15**), що становить **1,2%** від загальної кількості всіх звернень.

Аналіз свідчить, що основною причиною повторних звернень залишається незгода заявників з наданими роз’ясненнями щодо порядку вирішення їх проблем, в тому числі і тих питань, що не відносяться до компетенції виконавчого комітету міської ради. Значна кількість повторних звернень відноситься до сфери житлово-комунального господарства, житлової політики, земельних відносин, соціального захисту.

Зареєстровано : 1261 – заяв (на 268 менше ніж у 2022 р.)

236 – скарг (на 90 більше в порівнянні з минулим роком).

Скарги становлять **15,8%** усіх звернень (2022р. – **8,7%**).

До виконавчого комітету міської ради звернулось **41** інвалід, учасник війни, бойових дій, вдів загиблих на фронті, **83** учасники ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи, **1492** ветерана праці, інших пенсіонерів.

В структурі всіх звернень, що надійшли до виконавчого комітету міської ради найбільшу питому вагу становлять питання:

№/пп	Проблематика звернень громадян	2023р.	2022р.	±до мин.року
1	Комунального господарства	400	781	-381
2	Аграрна політика і земельні відносини	329	379	-50
3	Житлова політика	76	49	+27
4	Соціального захисту	244	249	-5
5	Сім'ї, дітей, молоді	135	28	+107
6	Охорони здоров'я	17	1	+16
7	Транспорту і зв'язку	5	20	-15
8	Фінансової, податкової, митної політики	8	20	-12

Питання, що відносяться до сфери житлово-комунального господарства складають **400 (26,7%)** до усіх звернень (**2022р. – 781 (46,6%)**). Основними є питання будівництва і ремонту доріг, освітлення, санітарної обрізки дерев, благоустрою прибудинкових територій, надання якісних житлово-комунальних послуг та оплата за них.

Значна кількість звернень громадян надійшла з питань соціального захисту **244**, що становить **6,3%** до всіх звернень **249 (14,9%) – 2022р.** Кількість звернень у порівнянні з минулорічним періодом збільшилася на **176** звернень.

Зокрема, жителі міста в своїх зверненнях порушували питання виплати соціальних допомог.

На **27** звернень більше надійшло в 2023 році з питань житлової політики.

З питань земельних відносин надійшло **329 (22,0%)** звернення (в 2022р. – **379** звернень; **22,6%**). В порівнянні з минулим роком їх кількість зменшилась на **50** звернень.

Кількість звернень громадян з питань охорони здоров'я збільшилась у порівнянні з минулорічними показниками на **16** звернень - **17 (1,1%) – 2023р.; 1 (0,9%) – 2022р.**

Збільшилась кількість звернень з питань сімейної політики на **107**, 2023 році – **135 (9,0%)**, в 2022 році – **28 (1,7%)**,

Результати розгляду звернень:

Слід зазначити, що всі звернення, які надходять до міськвиконкому, уважно розглядаються. Викладені в них факти ретельно перевіряються та докладаються зусилля до вирішення порушених у зверненнях питань. За наслідками розгляду звернень громадян у виконавчих органах міської ради **617 (36,5%)** питань вирішено позитивно (задоволено), відмовлено – **24 (1,6%)**, надані роз'яснення по **808 (54%)** питаннях.

		2023р.	2022р.
1.	Всього звернень за результатами їх розгляду (Поставлено на контроль)	1497	1675
2.	Вирішено позитивно	617 (36,5%)	980 (58,5%)
3.	Відмовлено у задоволенні	24 (1,6%)	9 (0,5%)
4.	Роз'яснено	808 (54%)	686 (41%)

Петиції, які не набрали належну кількість голосів, зареєстровані та розглянуті як звернення відповідно до Закону України «Про звернення громадян».

Протягом року здійснювали контроль за розглядом звернень, які надходили через вищестоящі органи влади, щомісячно готувався аналіз. Протягом року їх надійшло **221** (на **83** або **37,6%** більше ніж у 2022 році). Питома вага звернень з вищестоящих органів влади становить **14,8** відсотків до всіх звернень.

З них:

урядова гаряча лінія – **221**, гаряча лінія голови ОДА – **0**, відділ звернень облдержадміністрації – **0**.

Громадяни звернулись до вищестоящих органів влади із наступних питань:

		2023 рік	2022 рік	± до минулого року
1.	Житлові	1	3	-2
2.	Комунального господарства	93	64	+29
3.	Соціального захисту	100	50	+50
4.	Земельні	-	2	-2
5.	Охорона здоров'я	2	-	+2
6.	Праця та зарплата	-	2	-2
7.	Сім'я, діти, молодь	1	-	+1
8.	Транспорту і зв'язку	2	2	-
9.	Освіта	4	-	+4
10.	Законність та охорона правопорядку	-	-	-
11.	Доступ до публічної інформації	-	-	-
12.	Будівництво, архітектура	1	3	-2
13.	Промислово політика	-	-	-
14.	Екологія	5	-	-
15.	Торгівля	-	1	-1
16.	Інше	12	11	+1
17.	Всього питань:	221	138	+83

За характером основних питань, що їх порушували громадяни у зверненнях до вищестоящих органів влади, виконавчого комітету міської ради в 2022 році найбільш актуальними були питання, що відносяться до сфери житлово-комунального господарства, аграрної політики і земельних відносин, соціального захисту.

В міськвиконкомі щомісячно проводився аналіз і узагальнення звернень громадян. Готувалися довідки про оперативно-технічний контроль за виконанням заяв, скарг та щомісячно надавалися в управління та відділи виконавчого комітету міської ради для оперативного реагування.

На виконання Закону України «Про доступ до публічної інформації», Указу Президента України від 05.05.11. за № 547/2011 «Питання забезпечення органами виконавчої влади доступу до публічної інформації» видано **3** розпорядження міського голови.

Розроблено і затверджено форму запитів на інформацію, визначено порядок подання запиту та отримання інформації у різних формах, здійснювався облік запитів на інформацію та документів, що містять публічну інформацію.

Забезпечено оприлюднення на офіційному веб-сайті інформації про наявні документи, що містять публічну інформацію, організовано інформування населення про права громадян, передбачених Законом України «Про доступ до публічної інформації», висвітлено аналітичну довідку про роботу щодо розгляду звернень громадян у виконавчих органах міської ради у 2022 році.

Визначено загальний відділ виконавчого комітету відповідальним структурним підрозділом з питань реєстрації, опрацювання та організації розгляду запитів щодо надання публічної інформації

За 2023 рік до виконкому міської ради надійшло **38 (2022р. - 18)** запитів щодо отримання публічної інформації. Всі запити були виконані протягом **5** робочих днів, у встановлені Законом України «Про доступ до публічної інформації», терміни.

З метою забезпечення відкритості в діяльності органів місцевого самоврядування за 2022 рік проведено:

- громадських обговорень - **1**
- круглих столів – **4**
- гарячих ліній – **36**
- прямих телефірів – **4**

На підставі проведеного Аналізу виконання заяв і скарг громадян у 2023 році, стан роботи із зверненнями громадян в установах міста, структурних підрозділах виконавчого комітету міської ради перебуває на належному рівні та відповідає чинному законодавству та нормативно-правовим актам.

Проблеми, які виникають в роботі із зверненнями громадян знаходяться під постійним контролем керівництва та і надалі є пріоритетом у повсякденній діяльності ті спрямованою лише на поліпшення якості розгляду звернень громадян та безумовне виконання вимог законодавства про звернення громадян.