



У К Р А Ї Н А

БЕРДЯНСЬКА МІСЬКА РАДА
ЗАПОРІЗЬКОЇ ОБЛАСТІ

В И К О Н А В Ч И Й К О М І Т Е Т

Р І Ш Е Н Н Я

10 березня 2020 р.

№ 80

Про виконання делегованих та власних повноважень відділом по роботі зі зверненнями громадян виконавчого комітету Бердянської міської ради у 2019 році згідно із Законом України „Про місцеве самоврядування в Україні”

Заслухавши та обговоривши інформацію начальника загального відділу виконкому Бердянської міської ради Куртової І.В. про виконання делегованих та власних повноважень відділом по роботі зі зверненнями громадян виконавчого комітету Бердянської міської ради у 2019 році згідно із Законом України „Про місцеве самоврядування в Україні”, виконавчий комітет міської ради зазначає, що у виконавчих органах міської ради проведена робота, спрямована на створення необхідних умов для реалізації конституційних прав громадян на письмові та усні звернення до органу місцевого самоврядування, контролю за строками їх розгляду.

13 травня 2019 року на засіданні виконавчого комітету Бердянської міської ради було розглянуто питання виконання делегованих та власних повноважень відділом по роботі зі зверненнями громадян виконавчого комітету Бердянської міської ради у 2018 році згідно із Законом України „Про місцеве самоврядування в Україні” та сплановані заходи щодо вдосконалення роботи зі зверненнями громадян.

Також у звітному періоді було видано розпорядження міського голови „Про затвердження списку посадових осіб, відповідальних за роботу зі зверненнями громадян та запитами щодо надання публічної інформації у структурних підрозділах виконкому Бердянської міської ради”.

Протягом 2019 року міським головою було проведено 9 особистих прийомів громадян. Секретарем міської ради, заступниками міського голови та керуючим справами особисті прийоми проводилися згідно з затвердженим графіком. З 133 запланованих прийомів проведено 119, решта не відбулася через відраження, хворобу керівників та проведення позачергового дня депутата або позачергової сесії міської ради.

Усього у 2019 році під час особистих прийомів до керівництва виконкому звернулися 391 громадянин, що на 46 менше, ніж у 2018 році. 56 питань було вирішено в ході прийому, решту питань направлено до відповідних структурних підрозділів для вирішення.

За звітній період на “гарячу” телефонну лінію виконкому звернулися 2555 громадян, що на 59 більше ніж у 2018 році. Надано 521 консультацію, 265 питань вирішено позитивно, у 1662 випадках громадянам у ході розгляду звернення надані роз’яснення з порушеного питання.

Переважну більшість усних звернень засобами телефонного зв’язку становлять питання комунального господарства (1106 звернень), соціального захисту (502 звернення), охорони здоров’я (193 звернення), житлового господарства (144 звернення), дотримання законності і правопорядку (131 звернення), тощо.

У 2019 році до Урядової „гарячої лінії” звернулося 954 громадянина, що на 32 менше, ніж у попередньому році.

На “гарячу” лінію Запорізької ОДА до Запорізького обласного контактного центру зателефонували 107 мешканців Бердянська, що на 32 громадянина більше, ніж у попередньому році.

До зазначених установ громадяни зверталися переважно з питань соціального захисту, оформлення субсидій на житлово-комунальні послуги, питань житлово-комунального господарства (ремонт колектору та чистка каналізаційної системи у нижній частині міста, установка загальнобудинкових водомірів, відновлення електропостачання та водопостачання, відновлення дорожньої розмітки, ремонт асфальтобетонного покриття, тощо), транспорту, охорони здоров’я, освіти та науки, дотримання законності та захисту прав споживачів.

Кількість усіх звернень, що надійшли до виконкому Бердянської міської ради у 2019 році становить 5015, що на 536 звернень менше у порівнянні з 2018 роком.

За результатами розгляду звернень питання вирішені позитивно в 352 випадках, що становить 7 %, надані роз’яснення по 4629 зверненнях (92,3 %), відмовлено по 1 зверненню, 22 — направлено за належністю відповідно до ст.7 Закону України “Про звернення громадян”, 2 повернуті авторам відповідно до ст.ст.5 і 7 Закону України “Про звернення громадян”. 40 звернень громадян на кінець року перебували на розгляді.

У 2019 році за видами звернень, визначених Законом України “Про звернення громадян”, домінують заяви (клопотання) щодо вирішення визначених питань, кількість яких становить майже 99,6 відсотків усіх звернень до виконкому, скарги становлять 0,3%, пропозиції – 0,1%.

Щодо всіх пропозицій, заяв і скарг громадян вживалися відповідні заходи.

У звітному періоді підлягало опрацюванню 5098 (у 2018 р. – 5581) питань, порушених у зверненнях громадян.

Порівняно з 2018 роком у 2019 році на 10 зросла кількість звернень громадян, у яких порушувалися питання охорони здоров’я і становить 229 звернень, на 9 - фінансової, податкової, митної політики (13 звернень), на 38 - діяльності органів місцевого самоврядування (192 звернення).

Разом з тим у 2019 році зменшилась кількість звернень громадян з питань транспорту та зв’язку (96 проти 181 у 2019 році), праці та заробітної плати (17 проти 21), комунального господарства (1887 проти 1977), земельних відносин

(307 проти 331), соціального захисту (689 проти 1033), житлової політики (505 проти 540), освіти і науки (49 проти 71).

За звітний період у порівнянні з 2018 роком збільшилася кількість звернень громадян від інвалідів (602 проти 445), дітей війни (39 проти 36). У зверненнях зазначених категорій громадян в основному порушувалися соціальні питання, питань медичного обслуговування, оздоровлення, надання матеріальної допомоги, забезпечення безкоштовними ліками, завезення дров для опалення житла.

Згідно з вимогами Закону України “Про звернення громадян” у виконкомі Бердянської міської ради розроблений та функціонує вебсайт “Бердянська петиція”, на якому кожен зареєстрований громадянин може подати електронну петицію до Бердянської міської ради та її виконавчого комітету.

Станом на 31.12.2019 року на сайті “Бердянська петиція” зареєстровано 4819 користувачів.

Протягом 2019 року на вебсайт петицій надійшло 34 петиції, що на 2 більше, ніж у 2018 році. З них допущено до збору підписів на їх підтримку 13 петицій, 21 - не відповідали чинному законодавству. Станом на 31.12.2019 року по 2 петиціях триває збір підписів, 2 петиції набрали необхідну кількість голосів і розглянуті відповідно до чинного законодавства, 9 - розглянуті як звернення громадян, оскільки протягом 90 днів не набрали необхідної кількості підписів на підтримку.

Протягом 2019 року надійшло і розглянуто 237 електронних звернень, що на 33 менше, ніж у 2018 році.

Забезпечення реалізації громадянами міста конституційного права на звернення, посилення персональної відповідальності посадових осіб за об’єктивний, неупереджений і своєчасний розгляд звернень громадян, вирішення порушених у них проблем – такими критеріями керується у своїй роботі керівництво виконкому Бердянської міської ради.

Робота із зверненнями громадян у виконкомі знаходиться на постійному контролі у міського голови, його заступників, керуючого справами виконкому, керівників структурних підрозділів виконкому.

Відділом по роботі зі зверненнями громадян проведено роботу з усунення фактів порушення виконавської дисципліни, а саме: щопонеділка для відповідальних виконавців надавалась інформація про звернення громадян, які перебували на поточному та додатковому контролі і термін розгляду яких збігає на поточному тижні; у разі порушення термінів розгляду звернень громадян керівникам структурних підрозділів надавалися повідомлення. Інформація про документи, що перебувають на контролі, у тому числі звернення громадян, розміщена у внутрішній комп’ютерній мережі виконкому у режимі on-line та доступна кожній посадовій особі. Систематично проводилася консультативно-роз’яснювальна робота з відповідальними за роботу зі зверненнями громадян у структурних підрозділах виконкому, комунальних підприємствах та організаціях міста. Такі заходи значно покращили виконавську дисципліну та суттєво скоротили випадки порушення ст.20 Закону України „Про звернення громадян”.

З посадовими особами структурних підрозділів виконкому систематично проводяться практичні заняття, консультації та роз’яснення щодо дотримання

вимог документообігу. Протягом 2019 року начальник відділу по роботі зі зверненнями громадян двічі виступала на навчанні посадових осіб виконкому з питань удосконалення роботи зі зверненнями громадян, організації роботи з письмовими, усними, електронними зверненнями громадян.

У кожному структурному підрозділі виконкому визначено повноваження та відповідальність посадових осіб, розроблено регламент та впроваджено нову систему додавання електронної відповіді до картки реєстрації звернення.

Питання роботи зі зверненнями громадян у виконкомі систематично висвітлювалися по „ТБ-Бердянськ”, у місцевій пресі, інформація розміщувалася на офіційному вебсайті Бердянської міської ради та Єдиному державному вебпорталі відкритих даних.

У виконавчому комітеті Бердянської міської ради і надалі буде удосконалюватися робота з забезпечення реалізації конституційного права громадян на звернення.

Враховуючи вищевикладене, керуючись ст.40 Закону України „Про місцеве самоврядування в Україні”, ст.91 Статуту територіальної громади міста Бердянська, з метою поліпшення організації роботи зі зверненнями громадян у структурних підрозділах міської ради та виконкому виконавчий комітет Бердянської міської ради

ВИРІШИВ:

1. Інформацію начальника загального відділу виконкому Бердянської міської ради Куртової І.В. про виконання делегованих та власних повноважень відділом по роботі зі зверненнями громадян виконавчого комітету Бердянської міської ради у 2019 році згідно із Законом України „Про місцеве самоврядування в Україні” взяти до уваги.

2. Секретарю міської ради, заступникам міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, керівникам виконавчих органів Бердянської міської ради:

1) Звернути увагу на персональну відповідальність за випадки неякісного, неповного та несвоєчасного розгляду звернень громадян.

2) Посилити контроль за дотриманням строків розгляду звернень громадян з конкретним обґрунтованим вирішенням порушених у них проблем, виконавською дисципліною у підпорядкованих структурних підрозділах.

3) Уживати заходів до підлеглих за порушення вимог Закону України „Про звернення громадян”, Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, у засобах масової інформації.

3. Керівникам виконавчих органів Бердянської міської ради:

1) До 01.05.2020 р.:

- проаналізувати стан роботи зі зверненнями громадян у підпорядкованих підрозділах та вжити заходи щодо її поліпшення;
- оновити (у разі необхідності) інформацію про час проведення особистих прийомів громадян у доступному для огляду місці;
- актуалізувати та надати до загального відділу виконкому Бердянської міської ради інформацію про посадову особу, яка відповідає за роботу зі зверненнями громадян у підпорядкованому структурному підрозділі.

2) Суворо дотримуватися затвердженого графіка особистого прийому громадян.

4. Загальному відділу виконкому Бердянської міської ради (Куртова І.В.):

1) Своєчасно інформувати міського голову та керуючого справами виконкому про факти порушення строків розгляду звернень громадян.

2) Систематично оприлюднювати на офіційному сайті Бердянської міської ради та Єдиному державному вебпорталі відкритих даних інформацію щодо роботи зі зверненнями громадян.

3) Надавати методичну допомогу структурним підрозділам виконкому в приведенні роботи зі зверненнями громадян у сувору відповідність до Закону України „Про звернення громадян”, Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, у засобах масової інформації.

5. Рішення виконавчого комітету Бердянської міської ради від 13.05.2019 №167 “Про виконання делегованих та власних повноважень відділом по роботі зі зверненнями громадян виконавчого комітету Бердянської міської ради у 2018 році згідно із Законом України „Про місцеве самоврядування в Україні” зняти з контролю, як таке, що виконане в цілому.

6. Контроль за виконанням цього рішення покласти на керуючого справами виконкому Кочубей О.С.

Міський голова

Володимир ЧЕПУРНИЙ