



У К Р А Ї Н А

БЕРДЯНСЬКА МІСЬКА РАДА  
ЗАПОРІЗЬКОЇ ОБЛАСТІ

ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

## Р І Ш Е Н Н Я

13 квітня 2021 р.

№ 116

### **Про виконання делегованих та власних повноважень загальним відділом виконавчого комітету Бердянської міської ради у 2020 році згідно із Законом України „Про місцеве самоврядування в Україні”**

За інформацією начальника загального відділу виконкому Бердянської міської ради Куртової І.В. про виконання відділом делегованих та власних повноважень у 2020 році згідно із Законом України „Про місцеве самоврядування в Україні”, 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.

Питання роботи зі зверненнями громадян у 2019 році було розглянуто на засіданні виконавчого комітету Бердянської міської ради у березні 2020 року, сплановані заходи щодо вдосконалення цієї роботи.

У березні 2020 року після реорганізації структури виконавчих органів ради відділ по роботі зі зверненнями громадян зі штатною чисельністю 6 спеціалістів було ліквідовано і утворено сектор по роботі зі зверненнями громадян загального відділу у кількості 4 спеціалістів, один з яких відповідає за роботу з запитами щодо надання публічної інформації.

У звітному періоді особисті прийоми громадян проводилися керівниками міської ради та її виконавчого комітету згідно з затвердженим графіком. Однак після запровадження в Україні карантину з 17 березня 2020 року проведення особистих прийомів тимчасово призупинено.

Кількість усіх звернень, що надійшли до виконкому Бердянської міської ради у 2020 році становить 4657, що на 538 звернень менше у порівнянні з 2019 роком. З них особисто або поштою надано 2140 звернень, 233 — засобами електронного зв'язку, 2 петиції, 65 усних звернень на особистих прийомах, 2217 усних звернень засобами телефонного зв'язку.

За результатами розгляду звернень питання вирішені позитивно в 254 випадках, що становить 5 %, надані роз'яснення по 4342 зверненнях (93 %), відмовлено по 1 зверненню, 37 — направлено за належністю відповідно до ст.7

Закону України “Про звернення громадян”, 16 повернуті авторам відповідно до ст.ст.5 і 7 Закону України “Про звернення громадян”.

На особистому прийомі до керівництва виконкому у 2020 році звернулися 65 громадян, що на 326 менше, ніж за той же період 2019 року. Таке зменшення кількості звернень пояснюється введенням карантинних заходів, пов'язаних з розповсюдженням COVID-19 у країні та призупиненням проведення особистих прийомів громадян.

У 2020 році збільшилася кількість звернень від учасників та інвалідів війни, учасників бойових дій, багатодітних сімей та одиноких матерів. Разом з тим зменшилася кількість звернень від інвалідів, ветеранів праці, дітей війни, ліквідаторів аварії на ЧАЕС.

У цілому зросла кількість усіх громадян, які звернулися з заявами до виконкому, зокрема у формі колективного звернення (у 2019 році – 8150, у 2020 році - 10986), разом з тим зменшилася кількість питань, порушених у зверненнях громадян 4707 проти 5098 у 2019 році, з них: з питань аграрної політики і земельних відносин — 262 у 2020 році проти 307 у 2019 році, комунального господарства – 1679 проти 1887, житлової політики — 227 проти 505, екології та природних ресурсів — 10 проти 13, освіти, наукової діяльності — 31 проти 49, сім'ї, дітей, молоді, гендерної рівності, фізичної культури - 60 проти 104, забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку — 132 проти 306, діяльності об'єднань громадян, релігії та міжконфесійних відносин — 1 проти 6, діяльності органів місцевого самоврядування — 169 проти 192.

Разом з тим збільшилася кількість питань транспорту і зв'язку — 160 проти 96, фінансової, податкової, митної політики — 15 проти 13, соціального захисту — 889 проти 689, охорони здоров'я — 319 проти 229, діяльності місцевих органів виконавчої влади — 2 проти 0, інші питання 751 проти 690.

Переважає більшість звернень даної тематики стосувалася проблем, спричинених введенням карантинних заходів у місті, зокрема в громадському транспорті, ростом захворюваності, в тому числі й виявлення коронавірусної інфекції, лікування загострення хронічних хвороб, надання матеріальної допомоги на лікування, тощо.

З метою забезпечення подання громадянами усного звернення засобами телефонного зв'язку у виконкомі Бердянської міської ради працює “гаряча” телефонна лінія виконкому, спеціаліст якої здійснює прийом телефонних звернень, їх реєстрацію та направлення на розгляд, а також моніторинг термінів та якості виконання. За телефоном 15-55 громадяни можуть отримати необхідну консультацію, подати усне звернення та отримати на нього відповідь.

За звітній період на “гарячу” лінію виконкому звернулися 2217 громадян, що на 338 менше, ніж у минулому році. Зменшення кількості телефонних звернень насамперед пояснюється скороченням штату і неможливістю одночасно приймати кілька телефонних дзвінків. Спеціалістом контакт-центру надано 220 консультацій, 46 питань вирішено позитивно, у 1897 випадках громадянам надані роз'яснення з порушених питань.

Переважну більшість усних звернень засобами телефонного зв'язку становлять питання комунального господарства (795 звернень), соціального захисту (308 звернення), охорони здоров'я (277 звернень), житлового господарства (124 звернення), транспорту (110 звернень), освіти (18 звернень), тощо.

У 2020 році до урядової “гарячої” лінії звернулися 902 громадянина, що на 52 менше, ніж у попередньому році.

На “гарячу” лінію Запорізької ОДА до Запорізького обласного контактного центру зателефонували 126 мешканців Бердянська, що на 19 громадян більше, ніж у попередньому році, з них 17 громадян звернулись з питань COVID-19.

Переважна більшість дзвінків стосується питань соціального захисту, охорони здоров'я, комунального господарства, соціальних виплат самотнім матерям, малозабезпеченим сім'ям.

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

Станом на 31.12.2020 року на сайті “Бердянська петиція” зареєстровано 5465 користувачів, що на 646 більше, ніж у 2019 році.

Протягом 2020 року надійшло 24 петиції, що на 10 менше, ніж у 2019 році. З них допущено до збору підписів на їх підтримку 8 петицій, 16 - не відповідають чинному законодавству. Станом на 31.12.2020 року по 3 петиціях тривав збір підписів, 2 петиції набрали необхідну кількість голосів і розглянуті відповідно до чинного законодавства, 3 - розглянуті як звернення громадян, оскільки протягом 90 днів не набрали необхідної кількості підписів на підтримку.

У виконкомі Бердянської міської ради створені умови для надання електронного звернення. Протягом 2020 року надійшло і розглянуто 233 електронних звернення, що на 4 менше, ніж у 2019 році.

Сектором по роботі зі зверненнями громадян загального відділу виконкому Бердянської міської ради систематично проводиться робота з усунення фактів порушення виконавської дисципліни. 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. Щодня на оперативних нарадах керуючий справами виконкому інформується про стан виконавської дисципліни зі зверненнями громадян. Це сприяє підвищенню відповідальності посадових осіб та покращенню виконавської дисципліни.

У звітному періоді 2020 року через карантинні обмеження спеціалісти сектору по роботі зі зверненнями громадян основну увагу приділяли індивідуальному навчанню та методичній допомозі виконавцям структурних підрозділів виконкому, комунальним підприємствам та організаціям міста в

організації роботи зі зверненнями громадян відповідно до вимог Закону України „Про звернення громадян”.

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 виконавчих органах міської ради виконавчий комітет Бердянської міської ради

#### ВИРІШИВ:

1. Інформацію начальника загального відділу виконкому Бердянської міської ради Куртової І.В. про виконання делегованих та власних повноважень у 2020 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, керуючому справами виконкому, 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 підпорядкованому структурному підрозділі.

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 01.05.2021 р.:

- 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.

3) Не допускати фактів роботи з документами, в тому числі зверненнями громадян, які не зареєстровані в системі електронного документообігу.

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 10.03.2020 №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” зняти з контролю, як таке, що виконане в цілому.

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

Міський голова

Валерій БАРАНОВ