

Про роботу зі зверненнями громадян у виконавчих органах Запорізької міської ради у 2020 році

На виконання 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» виконавчими органами Запорізької міської ради здійснювалися відповідні організаційно-управлінські заходи.

1. Статистичні дані

Протягом 2020 року до виконавчого комітету Запорізької міської ради всього надійшло 11605 звернень від 56545 громадян, що на 29% (-4710) менше у порівнянні з 2019 роком (було 16315 звернень). З них:

- 11507 (було 15639) - кількість звернень, що надійшли поштою (письмові звернення), в т.ч. через:
 - через «Урядову гарячу лінію» - 3143 (було 6256);
 - безпосередньо через ОДА - 187 (було 319);
 - через «Запорізький обласний контактний центр» - 2043 (було 2281);
 - через прокуратури різних рівнів - 86 (було 133);
 - через електронну пошту - 1380 (було 1186);
 - через електронні петиції - 666 (було 656).

Кількість звернень, які подано громадянами на особистому прийомі міського голови та його заступників - 98 (було 676).

За видами звернень, визначених Законом України «Про звернення громадян», як і торік, домінують заяви (клопотання) – 94,7%. Скарги становлять 5,10% усіх звернень, пропозиції (зауваження), листи – 0,2%.

Кількість повторних звернень зменшилась на 3,08% (було 2126 – 13,0%) і становить 9,92% (1151) від загальної кількості. 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 органів місцевого самоврядування. Значна кількість повторних звернень відноситься до сфери житлового-комунального господарства, зокрема, ремонт житлових будинків, опалення, водопостачання будинків.

У порівнянні з минулорічним періодом на 6,0% (з 9165 (56%) - у 2019 році до 5689 (49%) у 2020 році) зменшилась кількість звернень, надісланих до виконавчого комітету міської ради вищими державними органами влади. Однак, майже половина звернень надходять на розгляд саме через соціальні проекти «Урядова гаряча лінія», «Запорізький обласний контактний центр», що надало можливість громадянам звертатись за телефоном до органів влади, інколи по декілька разів з одного і того ж питання.

Крім того, громадяни є активними користувачами Інтернету. Електронною поштою та через Електронні петиції надійшло відповідно 1380 (було 1186) та 666 (було 656) звернень.

Через соціальний проект «Урядова гаряча лінія» протягом 2020 року на розгляд надійшло 3143 звернення, що складає 27,1% від загальної кількості звернень і на 11,2% менше у порівнянні з минулим роком (було 6256 звернень; 38,3%). Звернення, які надійшли через УГЛ, реєструються в загальній системі «Письмові звернення громадян» з позначкою: «Урядова гаряча лінія через ОДА».

Через соціальний проект «Запорізький обласний контактний центр», протягом 2020 року на розгляд надійшло 2043 звернення, що складає 17,6% від загальної кількості і на 3,62% більше минулорічних показників (було 2281 звернення; 13,98%).

Кількість звернень, які надійшли безпосередньо через Запорізьку обласну державну адміністрацію, складає 187 (1,61% від загальної кількості), що на 0,34% менше минулорічних показників (було 319 звернень; 1,95%).

Протягом 2020 року зареєстровано 666 петицій (було 656), з яких набрали понад 750 голосів, а саме зі статусом «петиція - ТАК» – 10 петицій (було 15 в 2019 році). Їх було розглянуто на сесії Запорізької міської ради. По 6 петиціям прийнято відповідні управлінські рішення міської ради; 2 петиції не підтримано, 2 петиції знаходяться в стадії розгляду.

Як і раніше, до міськвиконкому за допомогою зверталися найменш соціально захищені категорії громадян: інваліди та учасники Великої Вітчизняної війни, бойових дій, бойових дій в локальних війнах, інваліди армії, - 76, учасники бойових дій (АТО), учасники АТО, родина загиблого в АТО – 398, особи з інвалідністю дитинства, особи з інвалідністю загального захворювання, особи з інвалідністю 1,2,3 групи – 888, ветерани праці -52, пенсіонери – 1834, діти війни – 66, переселенці з зони АТО – 29, члени багатодітних сімей та самотні матері – 135, учасники ліквідації наслідків аварії та потерпілі від аварії на ЧАЕС – 17, сироти – 7, Матері-героїні – 6. Всього дописувачів, які потребують соціального захисту та підтримки, 30,23 відсотки (3508) від загальної кількості (було 5018; 30,75%).

2. Аналіз тематики питань за зверненнями громадян

За характером основних питань, що їх порушували громадяни у зверненнях до виконкому міської ради в 2020 році, найбільш актуальними були питання, що відносяться до сфери житлово-комунального господарства. На другому місці – питання охорони здоров'я, на третьому – питання земельних відносин та транспортного забезпечення.

Питання, що відносяться до сфери житлово-комунального господарства складають 46,9% (5446) від усіх звернень (в 2019 році - 8745; 53,6%), що на 2,9% менше минулорічних показників.

Перше місце серед них посідають питання з санітарного стану, благоустрою прибудинкових територій 1300 (1397) – 11,2%. На другому місці заяви щодо експлуатації та ремонту житла – 9,48% (1101) (проти 2200 – 13,48% у 2019).

Кількість звернень з питань плати за житлово-комунальні послуги на третьому місці – 450 (3,88%) проти 838 (5,1%) за минулорічний період. Заяви з

питання ремонту та будівництва доріг – 379 (3,26%) - на четвертому місці (було 312; 1,9%). Не менш актуальними є питання з електропостачання населених пунктів та будинків – 302 (2,6%) (було 437, 2,68%).

Слід зазначити, що протягом 2020 року на ім'я міського голови надійшло ряд звернень від громадян зі словами подяки за надану допомогу та професіоналізм працівникам КП «Титан», КП «ЕЛУАШ», КП «Зеленбуд».

Кількість звернень з питання охорони здоров'я в порівнянні з минулорічними показниками збільшилась майже в 2 рази (на 8,27%): 1592 звернень (13,7%) у 2020 році проти 886 (5,43%) - у 2019 році. Насамперед, це пов'язано з пандемією COVID-19. Заявники звертались з питань безоплатної медичної допомоги (199 звернень); забезпечення ліками на пільговій основі (252); неправомірних дій працівників охорони здоров'я (з точки зору заявників) – 248 звернень тощо. Всі заяви відпрацьовані оперативно та по суті порушених питань.

Також слід зазначити, що протягом 2020 року на ім'я міського голови надійшло понад 40 звернень від громадян зі словами подяки працівникам медичних закладів міста за надану допомогу та професіоналізм.

Дещо збільшилась (на 1,39%) кількість звернень, що надійшли на розгляд з питань землекористування та приватизації земельних ділянок – 1058 (9,11%) від загальної кількості (в 2019 році – 1261 звернень; 7,72%). Питання землевідведення під нове будівництво залишається актуальним. Зокрема, протягом 2020 року питання щодо виділення земельних ділянок під нове будівництво порушили 283 учасника бойових дій (АТО) та родини сімей загиблих (було 412 звернень в 2019).

Кількість звернень громадян з питань транспорту у порівнянні з минулорічними показниками збільшилась на 2,77% (1206 (7,4%) у 2019 році; 10,17% - 1181 у 2020 році). Питаннями, що порушують громадяни у своїх зверненнях, є, зокрема, робота пасажирського транспорту 583 (було 665), перевезення пільгових категорій громадян 283 (було 255). На збільшення кількості звернень вплинув факт прийняття рішення міської ради про призупинення безкоштовних перевезень пенсіонерів.

Кількість звернень громадян з питань зв'язку незначна (11 – 2019 рік, 12 – 2020 рік) і складає 0,1% від загальної кількості звернень.

Кількість звернень з питань соціального захисту населення зменшилась в 3,5 рази у порівнянні з минулорічним періодом (4,5% - 522 у 2020 році; 16,46% - 2687 у 2019 році). Це, насамперед пов'язано з частковим перерозподілом потоку питань зазначеної категорії звернень на розгляд безпосередньо в управлінні соціального захисту населення міської ради. Зокрема, жителі міста в своїх зверненнях порушували питання:

- надання матеріальної допомоги, призначення і виплати соціальних допомог 290 – 55,55% (було 586 – 21,8% від кількості соціальних звернень);
- призначення і виплата субсидій 18 – 0,16% (було 1645 – 61,2%).

Кількість звернень з питань науки, освіти, виховання і навчання дітей, роботи навчально-виховних закладів значно збільшилась (на 132 звернення, що складає 1,78%): з 257 (1,57%) - у 2019 році до 389 (3,35%) - у 2020. І це

зрозуміло. Багато питань виникло і у батьків, і у дітей з приводу організації та проведення дистанційного навчання. Тому третина всіх звернень – це звернення щодо роботи навчально-виховних закладів.

Значно збільшилась кількість звернень з питань торгівлі, громадського харчування, роботи кафе та ресторанів в умовах пандемії, спричиненої COVID-19 (321 (2,77%) - у 2020 проти 94 (0,45%) – у 2019). У своїх зверненнях громадяни порушували питання роботи магазинів, кафе, законність їхньої роботи в умовах пандемії, дотримання карантинних заходів тощо (108 звернень).

Протягом 2020 року до міської ради надійшло 90 (було 121) звернень, 0,77% (0,74%) з питань надання реєстраційних послуг населенню.

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 837 (7,3%) питань вирішено позитивно (задоволено), відмовлено – 8 (0,07%), надані роз'яснення по 10585 (91,2%) питаннях. Перенаправлено – 74 (0,64%). Решта питань знаходиться в стадії розгляду.

Найбільше звернень до виконавчого комітету міської ради надійшло від жителів Дніпровського – 2136 (18,41%), Шевченківського – 1890 (16,28%) та Вознесенівського – 1765 (15,21%) районів. Далі йдуть: Комунарський (1579; (13,61%), Хортицький (1400; 12,06%), Олександрівський (1190; 10,25%), Заводський (866; 7,46%) райони міста; Значна кількість звернень надійшла з інших районів Запорізької області та областей України (або район не визначено) – 779 звернень.

3. Особистий прийом громадян

З метою забезпечення кваліфікованої організації особистого прийому громадян посадовими особами виконкому міської ради та розгляду письмових звернень затверджені дні та години особистого прийому громадян посадовими особами міської ради. Щомісяця складається графік особистого прийому громадян посадовими особами міської ради, який неухильно дотримується.

Протягом 2020 року згідно з графіком особистого прийому проведено 24 особистих прийомів громадян посадовими особами міської ради, на яких зареєстровано 98 звернень.

Слід зазначити, що особисті прийоми громадян проводились лише в першому кварталі 2020 року. Відповідно до Указу Президента України від 13.03.2020 №87/2020 «Про рішення національної безпеки і оборони України «Про невідкладні заходи щодо забезпечення національної безпеки в умовах спалаху гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2», постанови Кабінету Міністрів України від 11 березня 2020 року № 211 «Про запобігання поширенню на території України гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2» (зі змінами), Протоколу позачергового засідання місцевої комісії з питань техногенно-екологічної безпеки і надзвичайних ситуацій м.Запоріжжя було вжито

обмежувальні протиепідемічні заходи і особисті прийоми громадян керівництвом виконавчого комітету міської ради тимчасово призупинені.

№ п/п	Посадова особа	П.І.Б.	Кількість проведених прийомів	Кількість звернень	Кількість громадян
1	Міський голова	Буряк В.В.	2	7	8
2.	Секретар міської ради	Пидорич Р.О.	1	1	1
3.	Перший заступник міського голови	Мішок С.М.	1	1	1
4.	Заступник міського голови	Бородай О.М.	1	13	14
5.	Заступник міського голови	Волобуєв В.О.	5	8	9
6.	Заступник міського голови	Гординський В.Г.	4	32	42
7.	Заступник міського голови	Пустоваров А.І.	9	34	45
8.	Керуючий справами виконкому ради	Омельянович Р.А.	1	2	2
В С Ь О Г О			24	98	122

За наслідками розгляду звернень громадян на особистих прийомах у посадових осіб міської ради із 98 порушених питань 18 (18,36%) вирішено позитивно – задоволено; по 80 (81,64%) питанням надано роз'яснення. Слід зазначити, що всі звернення з особистих прийомів міського голови та його заступників знаходяться на персональному контролі керівників та глибоко аналізуються.

4. Управлінські документи. Профілактично-методична робота

На засіданні виконавчого комітету Запорізької міської ради від 24.02.2020 розглянуто стан роботи зі зверненнями громадян у виконавчих органах міської ради з запрошенням керівників виконавчих органів міської ради, установ та організацій міста, представників засобів масової інформації. За результатами розгляду прийнято рішення №77 «Про роботу щодо розгляду звернень громадян у виконавчих органах міської ради у 2019 році».

З метою підвищення рівня відповідальності виконавців за якість та своєчасність розгляду звернень громадян відділом по роботі зі зверненнями громадян виконкому міської ради за звітний період:

- систематично надавались консультації спеціалістам виконавчих органів міської ради та установ міста з питань підготовки відповіді на звернення, її форми та адресування;

- щотижнево надсилались індивідуальні нагадування щодо дотримання термінів розгляду письмових звернень громадян та звернень на особистих прийомах керівників;

- проводився щотижневий аналіз зареєстрованих звернень громадян з висвітленням тематики порушених питань, тематики повторних звернень;
- щоденно надавались консультації громадянам щодо їх прав та порядку розгляду звернень.

В зв'язку зі спалахом гострої респіраторної хвороби COVID-19 тематичне навчання «Про роботу зі зверненнями громадян в органах місцевого самоврядування» в 2020 році не проводилось. Надавались індивідуальні консультації для спеціалістів, які були новопризначеними відповідальними за роботу зі зверненнями громадян.

Відділом по роботі зі зверненнями громадян приділяється значна увага питанню поліпшення виконавської дисципліни по дотриманню термінів розгляду звернень громадян. Щоденно здійснюється «Електронне нагадування про порушення термінів розгляду звернень громадян» та щотижнево (щоп'ятниці) надсилається план-графік розгляду звернень на наступний тиждень (електронна версія)..

На виконання рішення виконавчого комітету міської ради від 24.02.2020 №77 та з метою аналізу звернень в частині вирішення питання по суті керівниками департаментів, управлінь міської ради, комунальних підприємств надаються щоквартальні звіти за зверненнями.

Постійно здійснювався контроль за ходом розгляду звернень громадян, які були запрошені на особистий прийом до міського голови. Щосереді готувались аналітичні довідки про стан вирішення питань, порушених на особистих прийомах міського голови, та дотримання термінів розгляду звернень громадян виконавцями.

Міський голова питанню розгляду звернень громадян приділяє значну увагу. Щотижнево на апаратних нарадах, зокрема, порушується питання про стан розгляду звернень громадян (вибірково) в частині вирішення питання по суті та якості наданих відповідей.

Однак, існують і не вирішені проблеми за зверненнями громадян.

Так, станом на 01.01.2021 на додатковому контролі на 2021 рік залишаються 33 звернення, які надійшли на розгляд в 2018-2019 роках, та 146 звернень, які надійшли на розгляд в 2020 році. Всі порушені питання зі сфери житлово-комунального господарства: капітальний ремонт покрівель, ремонт інженерних мереж, ремонт внутрішньоквартальних доріг, наведення порядку на прибудинковій території тощо. Виникає необхідність обов'язково включити в плани робіт на 2021 рік питання, які залишені на додатковому контролі для їх остаточного вирішення.

Особливості здійснення права власності у багатоквартирному будинку, правові, організаційні та економічні відносини врегульовано нормами Закону України «Про особливості здійснення права власності у багатоквартирному будинку» (надалі – Закон). Як зазначено у ст. 4, 5 Закону, власники квартир та нежитлових приміщень є співвласниками спільного майна багатоквартирного будинку. Спільне майно багатоквартирного будинку є спільною сумісною власністю співвласників.

Положеннями ст. 9 Закону визначено, що управління багатоквартирним будинком здійснюється його співвласниками. За рішенням співвласників усі або частина функцій з управління багатоквартирним будинком можуть передаватися управителю або всі функції - об'єднанню співвласників багатоквартирного будинку (асоціації об'єднань співвласників багатоквартирного будинку).

На підставі ст. 10 Закону, співвласники будинку мають право самостійно обирати форму управління будинком та вирішувати порядок формування тарифу, впливати на використання коштів, які надходять на утримання будинку та прибудинкової території та інше.

Для отримання послуг з обслуговування багатоквартирних будинків співвласники заключають Договір безпосередньо з обслуговуючими компаніями, яких в нашому місті працює біля двадцяти.

Тому на сьогодні для вирішення житлово-комунальних проблем виникає потреба у побудові нових відносин між співвласниками багатоквартирних будинків та органами місцевого самоврядування.

5. Інформаційна робота

На офіційному web-сайті міської ради www.zp.gov.ua висвітлено аналітичну довідку про роботу щодо розгляду звернень громадян у виконавчих органах міської ради у 2020 році. Особисті прийоми міського голови до введення карантинних обмежень проводились щомісяця та висвітлювались в міській пресі, на телеканалах міста.

Протягом 2020 року забезпечено належний рівень роботи щодо розгляду звернень громадян управлінням з питань охорони здоров'я міської ради, управлінням соціального захисту населення міської ради, архівним управлінням міської ради, концерном «Міські теплові мережі», КП «Водоканал», КП «Запоріжмиськвітло», КП «Запорізька ритуальна служба».

Робота зі зверненнями громадян залишається на постійному контролі виконавчого комітету Запорізької міської ради і спрямовується на забезпечення конституційного права громадян на звернення, на вдосконалення форм та методів цієї роботи.

Начальник відділу по роботі
зі зверненнями громадян
виконкому ради

Н.О.Авраменко