

Про роботу зі зверненнями громадян  
у виконавчих органах міської ради  
у 2016 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 **2016 року** до виконавчого комітету Запорізької міської ради всього надійшло **22345 звернень** від 50533 громадян, що **на 29,0% (+6455) більше** у порівнянні з 2015 роком (було 15890 звернення). З них:

- **21312 (було 15304)** - кількість звернень, що надійшли поштою (письмові звернення), в т.ч. через «Урядову гарячу лінію» - **10407 (було 6672)**, безпосередньо через ОДА – **830 (було 407)**; через «Запорізький обласний контактний центр» - **2162 (було 828)**; через прокуратури різних рівнів - **141 (було 245)**.
- **1033 (було 586)** - кількість звернень, які подано громадянами на особистому прийомі міського голови та його заступників.

За видами звернень, визначених Законом України «Про звернення громадян», як і торік, домінують **заяви** (клопотання) – **96,41%**. **Скарги** становлять **2,71%** усіх звернень, пропозиції (зауваження), листи – **0,88%**.

Кількість **повторних звернень** у порівнянні з 2015 роком **збільшилась на 394** звернення (було 1608 – 10,12%) і становить **8,95% (2002)** 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 (ремонт житлових будинків, переведення гуртожитків до комунальної власності міста), землевідведення, зокрема спірне землекористування.

У порівнянні з минулорічним періодом **в 1,65 рази** (з **8227 - у 2015 році до 13621 у 2016 році**) **збільшилась** кількість звернень, надісланих до виконавчого комітету міської ради **вищими державними органами влади**. Це, зокрема, пов'язано з функціонуванням соціальних проектів «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. Підвищилась активність громадян, які є постійними респондентами.

рік	2014	2015	2016
Всього звернень,	<b>9391</b>	<b>15890</b>	<b>22345</b>
з них:			
1. Урядова гаряча лінія (через ОДА)	2160	6672	10407
2. Запорізька обласна державна адміністрація	554	407	830
3. Запорізький обласний контактний центр	-	828	2162
4. Прокуратура	372	245	141
5. Інші вищі органи влади (ВРУ; КМУ тощо)	274	907	2243

Через соціальний проект «Урядова гаряча лінія» протягом **2016 року** на розгляд надійшло **10407** звернень, що складає **46,6%** від загальної кількості звернень і **на 4,6% більше** у порівнянні з аналогічним періодом минулого року (**було 6672 звернення; 42%**). Звернення, які надійшли через УГЛ, реєструються в загальній системі «Письмові звернення громадян» з позначкою: «Урядова гаряча лінія через ОДА».

Кількість звернень, які надійшли безпосередньо через Запорізьку **обласну державну адміністрацію**, складає 830 звернень, що в 2 рази більше минулорічних показників (було 407).

Через соціальний проект «Запорізький обласний контактний центр», протягом **2016 року** на розгляд надійшло **2162** звернення, що складає **9,67%** від загальної кількості і **на 61,7% більше** минулорічних показників (**було 828 звернень; 5,2%**).

З метою розширення можливостей реалізації права громадян на звернення до Запорізької міської ради, передбаченого Конституцією України, із застосуванням ефективних новітніх методів, зокрема, шляхом електронної петиції, відповідно до ст.23-1 Закону України «Про звернення громадян» міською владою запроваджено можливість звернення громадян до міської влади через електронні петиції з 01.01.2017.

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, інваліди Радянської армії - 247, учасники бойових дій (АТО) та учасники АТО – 733, інваліди дитинства, інваліди загального захворювання, інваліди 1,2,3 групи –1143, ветерани праці - 156, пенсіонери - 5870, діти війни – 377, переселенці з зони АТО – 249, члени багатодітних сімей та самотні матері – 590, учасники ліквідації наслідків аварії та потерпілі від аварії на ЧАЕС – 36, Матері-героїні – 21. Всього дописувачів, які потребують соціального захисту та підтримки, **42 відсотки (9422)** від загальної кількості, що **на 2433 звернення більше** від минулорічних показників ( у 2015 році таких заявників було 6989 – 44 %).

## 2. Аналіз тематики питань за зверненнями громадян

За **характером основних питань**, що їх порушували громадяни у зверненнях до виконкому міської ради в 2016 році, **найбільш актуальними були питання, що відносяться до сфери житлово-комунального господарства**. На другому місці – питання соціального захисту населення, на третьому – питання земельних відносин.

Питання, що відносяться до сфери **житлово-комунального господарства** складають **49,09%** (10970) від усіх звернень (в 2015 році - 7796; 49,06%).

**Перше місце** серед них посідають питання з категорії комунального господарства. **На 16,57% у 2016 році** у порівнянні з минулорічними показниками (**5731 (52,24%) в 2016** проти 2781 (35,67%) в 2015) **збільшилась** кількість звернень з **питань комунального господарства** і складає **25,64%** (було 17,5%) від загальної кількості. Основними являються питання будівництва і ремонту доріг (698); освітлення вулиць, дворових територій, санітарного стану, благоустрою прибудинкових територій (1021); забезпечення паливом, опалення (1166); гарячого та холодного водопостачання (594)

На **другому місці** заяви **щодо експлуатації та ремонту житла – 11,5% (2568)** (проти 3104 – 19,5% у 2015).

Кількість звернень з **питань плати за житлово-комунальні послуги** на **третьому місці – 1157 – 5,2%** (проти 2395 (15%) за минулорічний період). Заяви з питання **поліпшення житлових умов** складають **1,94% (434)** - на **четвертому** місці (було 471; 2,96%).

Слід зазначити, що протягом 2016 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 «Основаніє».

**Однак, існують і не вирішені проблеми за зверненнями громадян.**

Так, станом на 01.01.2017 та додатковому контролі на 2017 рік залишаються понад 250 звернень, які надійшли на розгляд в 2014-2015 роках, та понад 900 звернень, які надійшли на розгляд в 2016 році.

Не вирішеними залишаються питання протікання швів, ремонту внутрішньоквартальних доріг. Є необхідність обов'язково включити в плани робіт на 2017 рік питання, які порушили громадяни у зверненнях в 2014-2016 роках для їх остаточного вирішення.

В зв'язку з підвищенням тарифів на житлово-комунальні послуги значно **зросла кількість звернень** громадян з питань **соціального захисту населення** - на **15,57%** (+4431) (**30,32% - 6775 у 2016 році**; 14,75% - 2344 у 2015 році). Зокрема, жителі міста в своїх зверненнях порушували питання:

- надання матеріальної допомоги, призначення і виплати соціальних допомог (1719 – 25,37%);
- призначення і виплата субсидій (4539 – 67%).

**Значна кількість звернень** надійшла на розгляд з питань **землекористування та приватизації земельних ділянок – 1494 (6,68%)** від загальної кількості ( в 2015 році – 1541 звернень, 9,7%). Але в порівнянні з 2015 роком їх кількість зменшилась на 47 звернень.

Питання землевідведення під нове будівництво залишається актуальним. Зокрема, протягом 2016 року питання щодо виділення земельних ділянок під нове будівництво порушили **602 учасників бойових дій (АТО) та 34 учасника АТО.**

Кількість звернень громадян з питань транспорту у порівнянні з минулорічними показниками **збільшилась** на 259 звернень ( 335 (2,1%) у 2015 році; **2,65% - 594 у 2016 році**). Питаннями, що порушують громадяни у своїх зверненнях, є, зокрема, робота пасажирського транспорту (224), перевезення пільгових категорій громадян (138). Кількість звернень громадян з **питань зв'язку зросла в 3,5 рази** (22 – 2015 рік, **74 – 2016 рік**) і складає **0,33%** від загальної кількості звернень. Основна причина збільшення – крадіжка кабелю телефонних ліній.

Кількість звернень з питання **охорони здоров'я збільшилась на 230:** 315 звернень (1,98%) у 2015 році проти **623 (2,78%) - у 2016 році** (+135 звернень). Причиною такого збільшення, зокрема, є значне підвищення цін на ліки. І як наслідок, громадяни звертаються по допомогу за виділенням ліків на безкоштовній основі.

Слід зазначити, що протягом 2016 року на ім'я міського голови надійшло понад 60 звернень від громадян зі словами подяки за надану допомогу та професіоналізм працівникам медичних закладів міста: лікарям пологового будинку №4; дитячої поліклініки №1; міської лікарні №6; міської лікарні №9; лікарям-стоматологам лікарень міста.

Закономірністю стала незначна кількість звернень з **питань науки, освіти, виховання** і навчання дітей, роботи навчально-виховних закладів. Хоча слід зазначити, що їх кількість збільшилась на 60: з 195 (1,23%) - у 2015 році до **255 (1,14%) - у 2016.**

Кількість звернень з питань **торгівлі та громадського харчування** є стабільною (**201 (0,89%) - у 2016** проти 184 (1,15%) – у 2015). У своїх зверненнях громадяни порушували питання боротьби зі стихійною торгівлею, роботи магазинів, кафе в житлових будинках.

З 01.04.2016 розпочав свою діяльність департамент **реєстраційних послуг** міської ради. За 2016 рік **надійшло 557 звернень**, в т.ч. з питань реєстрації фізичних осіб (235); завірення довідки для внутрішньо переміщених осіб (49); надання довідки про склад сім'ї (36) тощо.

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 **2460 (11%) питань вирішено позитивно** (задоволено), відмовлено – 26 (0,12%), надані роз'яснення по 14951 (66,9%) питаннях. Перенаправлено – 53 (0,23%). Решта питань – 4855 (21,75%) знаходиться в стадії розгляду.

**Найбільше звернень** до виконавчого комітету міської ради надійшло від жителів **Комунарського – 4769 (21,34%), Вознесенівського – 3693 (16,52%) та Дніпровського – 3634 (16,26%)** районів. Далі йдуть: Шевченківський (3109; 13,91%), Хортицький (2401; 10,74%), Олександрівський (1988; 8,89%),

Заводський (1707; 7,63%) райони міста; Значна кількість звернень надійшла з інших районів Запорізької області та областей України (або район не визначено) – 1044 звернення.

## 2. Особистий прийом громадян

З метою забезпечення кваліфікованої організації особистого прийому громадян посадовими особами виконкому міської ради та розгляду письмових звернень розпорядженням міського голови «Про затвердження графіка особистого прийому громадян у виконавчому комітеті Запорізької міської ради» затверджені дні та години особистого прийому громадян посадовими особами міської ради. Згідно розпорядження щомісяця складається графік особистого прийому громадян посадовими особами міської ради, який неухильно дотримується. Запис здійснюється комісійно.

За результатами запису складаються списки громадян, які запрошуються на особистий прийом міського голови. Для участі в особистому прийомі міського голови запрошуються керівники структурних підрозділів міської ради, з напрямку роботи яких порушені заявниками питання.

Протягом **2016 року** згідно з графіком особистого прийому проведено **132 особистий прийом** громадян посадовими особами міської ради, на яких зареєстровано **1033** звернення.

№ п/п	Посадова особа	П.І.Б.	Кількість проведених прийомів	Кількість звернень	Кількість громадян
1	Міський голова	Буряк В.В.	12	100	136
2.	Секретар міської ради	Пидорич Р.О.	2	2	2
3.	Перший заступник міського голови	Мішок С.М.	14	114	178
4.	Заступник міського голови	Бородай О.М.	33	560	661
5.	Заступник міського голови	Волобуєв В.О.	19	33	38
6.	Заступник міського голови	Еделєв В.Г.	11	18	26
7.	Заступник міського голови	Пустоваров А.І.	36	201	231
8.	Керуючий справами виконкому ради	Омельянович Р.А.	5	5	5
<b>В С Ь О Г О</b>			<b>132</b>	<b>1033</b>	<b>1277</b>

За наслідками розгляду звернень громадян на особистих прийомах у посадових осіб міської ради із 1033 порушених питань 124 (12%) вирішено позитивно – задоволено; по 847 (82%) питанням надано роз'яснення; відмовлено - 2; 60 звернень знаходяться у стадії розгляду.

#### **4.Управлінські документи. Звітування керівників**

На засіданні виконавчого комітету Запорізької міської ради від **28.01.2016** 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 №3** «Про роботу зі зверненнями громадян у виконавчих органах міської ради у 2015 році», яким, зокрема, затверджено графік перевірок дотримання законодавства про звернення громадян у виконавчих органах міської ради, установах міста.

В своїй роботі відділ по роботі зі зверненнями громадян виконкому ради керується, зокрема, рішеннями виконкому ради від 21.03.2013 №82 «Про порядок проведення особистого прийому громадян та розгляду письмових звернень громадян у виконавчому комітеті Запорізької міської ради»; від 12.11.2015 №494 «Про затвердження Положення про розгляд письмових звернень громадян у виконавчому комітеті Запорізької міської ради у новій редакції».

З метою посилення персональної відповідальності посадових осіб за стан роботи зі зверненнями громадян, недопущення порушень законодавства та на виконання рішення виконкому міської ради від 28.01.2016 №3 в 2016 році **на засіданні виконкому заслухано звіти** «Про стан роботи зі зверненнями громадян»:

- голови районної адміністрації міської ради по Дніпровському району Оноди К.К. (рішення виконавчого комітету міської ради від 25.04.2016 №184);
- заступника директора департаменту житлово-комунального господарства міської ради Матказіної О.О. (рішення виконавчого комітету міської ради від 24.06.2016 №303);
- начальника архівного відділу міської ради Щербачи Л.І. (рішення виконавчого комітету міської ради від 24.10.2016 № 619).

#### **5. Перевірки дотримання чинного законодавства про звернення громадян**

Начальником відділу по роботі із зверненнями громадян виконкому ради **проведено перевірки стану роботи зі зверненнями громадян**:

- районна адміністрація міської ради по Дніпровському району (квітень 2016);
- департамент житлово-комунального господарства міської ради (червень 2016);
- районна адміністрація міської ради по Орджонікідзевському району (червень 2016);
- інспекція з благоустрою міської ради (червень 2016);
- концерн «Міські теплові мережі» (червень 2016);
- архівний відділ міської ради (жовтень 2016).

Перевірками встановлено, що робота щодо розгляду звернень громадян здійснюється у відповідності з законодавчими, нормативними актами України.

При перевірці, зокрема, зверталась увага на:

- виконання Закону України «Про звернення громадян», зокрема ч.4ст.15, ч.8 ст.19 «Обов'язковість роз'яснення порядку оскарження прийнятого рішення»;
- дотримання ст.20 «Терміни розгляду звернень громадян» до 15 днів, до 30 днів;
- дотримання ст.22 «Організація особистого прийому громадян»;
- виконання Інструкції з діловодства за зверненнями громадян: правильність проведення реєстрації, в т.ч. повторних, колективних звернень, контрольних звернень, оформлення справ за зверненнями.

Порушень термінів розгляду звернень громадян на час перевірки не виявлено. Ряд виявлених недоліків були усунені в ході перевірки. Деякі звернення було рекомендовано поставити на додатковий контроль з метою надання остаточної відповіді заявнику по суті порушеного питання.

## **6. Профілактично-методична робота**

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.

**17.05.2016** начальником відділу по роботі із зверненнями громадян виконкому ради Авраменко Н.О. **проведено тематичне навчання «Про роботу зі зверненнями громадян в органах місцевого самоврядування».**

Крім того, з метою надання методичної допомоги в організації роботи зі зверненнями громадян **в квітні 2016 року** проведено тематичні семінари в департаменті житлово-комунального господарства міської ради та в управлінні соціального захисту населення міської ради.

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 п.2.8. рішення виконавчого комітету міської ради від 28.01.2016 №3 «Про роботу щодо розгляду звернень громадян у виконавчих органах міської ради у 2015 році» та з метою аналізу звернень в частині вирішення питання по суті керівниками департаментів, управлінь міської ради,

комунальних підприємств надано щоквартальні звіти за зверненнями, річні звіти; розширені звіти за січень-лютий 2016 року, за березень 2016 року. Постійно здійснювався контроль за ходом розгляду звернень громадян, які були запрошені на особистий прийом до міського голови.

**14.04.2016 та 30.05 2016** проведено оперативні наради міського голови з керівниками департаментів, управлінь міської ради, комунальних підприємств з питання ефективності та результативності роботи зі зверненнями громадян, зокрема підготовки відповіді по суті порушеного питання та позитивного вирішення порушених питань в межах чинного законодавства за зверненнями, які надійшли на розгляд в січні-березні 2016 року, а також були розглянуті на особистому прийомі міського голови. Міський голова заслухав звітування керівників та надав відповідні доручення.

За результатами проведених нарад складено протоколи: від 14.04.2016 №1 та від 30.05.2016 №2. Всі протокольні доручення міського голови відпрацьовані керівниками в повному обсязі.

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

## **7. Інформаційна робота**

На офіційному **web-сайті міської ради** [www.meria.zp.ua](http://www.meria.zp.ua) висвітлено аналітичну довідку про роботу щодо розгляду звернень громадян у виконавчих органах міської ради у 2015 році, в 2016 році. Інформаційні матеріали щодо розгляду звернень громадян публікувались на офіційному порталі Запорізької міської влади [www.meriazp.gov.ua](http://www.meriazp.gov.ua).

Особисті прийоми міського голови неодноразово висвітлювались на телеканалах міста.

На виконання рішення виконавчого комітету Запорізької міської ради від 28.01.2016 №3 в структурних підрозділах міської ради проводиться значна робота щодо вирішення проблем, порушених у зверненнях громадян.

**Районними адміністраціями** проводиться системна робота по висвітленню роботи зі зверненнями громадян у засобах масової інформації. До редакції газети «Запорозька Січ» районними адміністраціями надаються матеріали з найбільш важливих питань життєдіяльності району.

Районними адміністраціями постійно вживаються заходи реагування на звернення громадян до преси. Висвітлені в статтях факти перевіряються та вживаються відповідні заходи реагування.

Продовжується практика проведення щомісячних **безкоштовних консультативно-правових зустрічей** для мешканців міста в ДК «Орбіта» та в районах районними адміністраціями, під час яких фахівцями різних структур надається юридична допомога громадянам про способи захисту їхніх прав та законних інтересів, можливості їх реалізації.



Управлінням з питань внутрішньої політики, преси та інформації міської ради щотижнево проводиться моніторинг місцевої преси з міської проблематики.

**Протягом 2016 року забезпечено належний рівень роботи** щодо розгляду звернень громадян архівним відділом міської ради, управлінням соціального захисту населення міської ради, управлінням з питань охорони здоров'я міської ради, управлінням з питань земельних відносин міської ради, районними адміністраціями міської ради, концерном «Міські теплові мережі», КП «Водоканал», КП «Запоріжміськвітло».

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.

Зокрема, протягом 2016 року проведено ряд організаційних та технічних заходів для спрощення адміністрування процесу роботи зі зверненнями громадян. Прийняті певні управлінські рішення з метою зменшення об'ємів громіздкої технічної роботи при розгляді звернень, які надійшли через контактні центри.

Підготовлено пропозиції про внесення змін до Положення про порядок розгляду письмових звернень громадян у виконавчому комітеті Запорізької міської ради.

Створені рубрикатори питань для розмежування компетенцій та визначення конкретних виконавців (департаментів, управлінь, комунальних підприємств) для вирішення порушеного питання.

Крім того, враховуючи прийняття рішення міської ради про цифрову стратегію міста на 2017-2020 роки, сподіваємось на те, що буде функціонувати єдина база за зверненнями громадян, які надходять на розгляд з різних джерел:

- через контактні центри, в т.ч. і до міської служби «15-80»;
- через електронну пошту;
- через листи громадян поштою;

Це надасть можливість не дублювати один одного та контролювати виконання звернення по суті порушеного питання.

Начальник відділу по роботі  
зі зверненнями громадян  
виконкому ради

Н.О.Авраменко