



**ОХТИРСЬКА МІСЬКА РАДА
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ
Р І Ш Е Н Н Я**

20.07.2021

м. Охтирка

№ 96

**Про підсумки роботи
зі зверненнями громадян
за I півріччя 2021 року**

Заслухавши інформацію керуючого справами виконавчого комітету Охтирської міської ради про підсумки роботи із зверненнями громадян за I півріччя 2021 року, реалізуючи вимоги Закону України «Про звернення громадян», 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 підпункту 1 пункту «б» частини 1 статті 38 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», керуючись частиною 6 статті 59 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», виконавчий комітет Охтирської міської ради **вирішив**:

1. Інформацію керуючого справами виконавчого комітету Охтирської міської ради «Про підсумки роботи із зверненнями громадян у виконавчому комітеті Охтирської міської ради за I півріччя 2021 року» взяти до відома.

2. Керівникам виконавчих органів міської ради, комунальних підприємств, установ міста:

1) забезпечити створення необхідних умов для реалізації конституційних прав громадян на письмове звернення, особистий прийом, звернення на телефонну «гарячу лінію» та обов'язкове одержання обґрунтованої відповіді згідно з вимогами чинного законодавства;

2) здійснювати кваліфікований, неупереджений, об'єктивний розгляд звернень громадян;

3) вживати в межах компетенції вичерпних заходів щодо позитивного вирішення проблем, порушених у зверненнях. У разі визнання заяви чи скарги необґрунтованою, роз'яснювати громадянам порядок оскарження прийнятих рішень;

4) посилити персональну відповідальність посадових осіб за неналежну організацію роботи із зверненнями громадян;

5) щоквартально аналізувати стан роботи із зверненнями громадян, організації особистого прийому, проведення телефонних «гарячих ліній».

Виявляти найбільш гострі, суспільно-значущі проблеми, вносити пропозиції щодо шляхів їх вирішення;

б) надавати до відділу організаційно-кадрової роботи та контролю узагальнені статистичні дані та інформацію про підсумки проведеної роботи з розгляду звернень громадян нарастаючим підсумком з початку року до 5 числа місяця наступного за звітним періодом.

3. Відділу організаційно - кадрової роботи та контролю:

1) здійснювати контроль за кваліфікованим і об'єктивним розглядом звернень громадян, додержанням встановлених законодавством термінів їх розгляду та своєчасним наданням відповідей авторам звернень;

2) кожного півроку виносити на розгляд засідання виконавчого комітету Охтирської міської ради інформацію про стан роботи із зверненнями громадян;

3) систематично опубліковувати у засобах масової інформації та розміщувати на офіційному сайті інформацію про стан розгляду звернень громадян у виконавчому комітеті Охтирської міської ради, графіки прийому громадян, проведення телефонних «гарячих ліній» керівництвом виконавчого комітету Охтирської міської ради та графік функціонування «телефону довіри».

4. Контроль за виконанням цього рішення покласти на міського голову Кузьменка П.П.

Міський голова
КУЗЬМЕНКО

Павло

Керуючий справами
виконавчого комітету

Володимир ГУЦЬ

**Інформація
про підсумки роботи із зверненнями громадян у
виконавчому комітеті Охтирської міської ради
за I півріччя 2021 року**

Робота із зверненнями громадян у виконавчому комітеті Охтирської міської ради проводиться відповідно до вимог Закону України від 02.10.1996 № 393/96-ВР «Про звернення громадян» та на виконання Указу Президента України від 7 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». Цей напрямок роботи залишається пріоритетним.

Робота із зверненнями громадян перебуває на постійному контролі у керівництва виконавчого комітету та виконавчих органах міської ради.

У виконавчому комітеті міської ради в повному обсязі створено необхідні умови для реалізації конституційних прав громадян на письмове звернення, особистий прийом та обов'язкове одержання повної обґрунтованої відповіді згідно з вимогами законодавчих актів України.

Протягом I півріччя 2021 року у виконавчому комітеті Охтирською міської ради зареєстровано 291 звернень, що на 113 більше, ніж за відповідний період 2020 року. У своїх зверненнях громадяни порушили 333 питань, із них вирішено позитивно – 190, що становить 57% (за I півріччя 2020 року позитивно вирішено 79 питання – 44,4%), на 116 – надані обґрунтовані роз'яснення, 27 питань залишаються на розгляді та контролі.

У I півріччі 2021 року із загальної кількості звернень: 207 (71,1%) - письмові звернення, 50 (17,2%) - отримані на особистих прийомах керівництва, 27 (9,3 %) - за допомогою мережі Інтернет («електронне» звернення), 7 (2,4%) - через органи влади, від інших органів, установ, організацій.

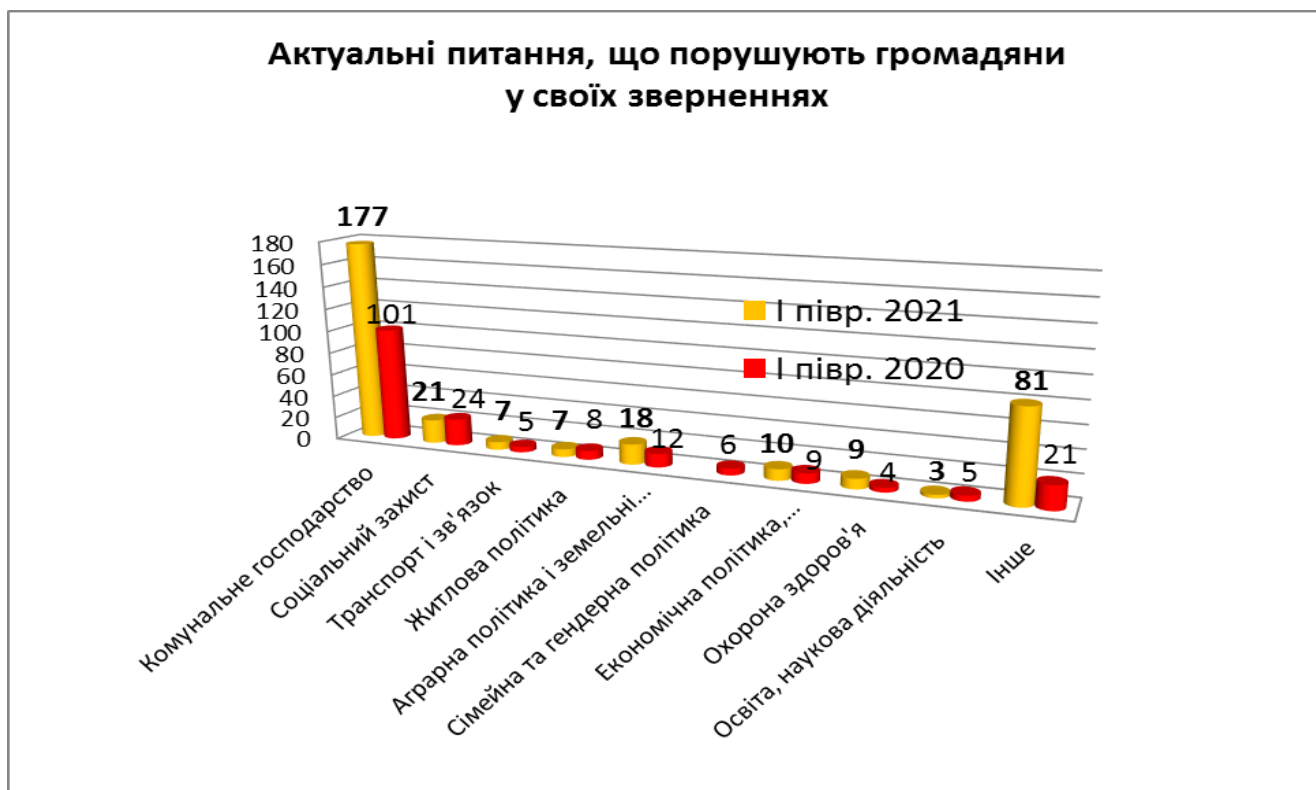
Актуальними залишаються питання комунальної сфери, їх кількість у I півріччі 2021 року склала 177, що становить 53 % від загальної кількості. Найчастіше громадяни порушували питання, що стосувалися благоустрою міста, а саме: ремонту місцевих доріг, ремонту та експлуатації будинків, комунальних мереж. Вирішено позитивно 99 питання, що становить 55,9 % від загальної кількості питань.

Особливо у весняний період 2021 року на адресу Охтирської міської ради надходила велика кількість звернень від громадян з питаннями щодо проведення різноманітних робіт з благоустрою, грейдерування та підсипання доріг, які не мають твердого покриття, з метою утримання їх в належному стані.

Важливим для мешканців міста також залишаються питання соціального захисту. У звітному періоді їх надійшло 21 (6,3%) від загальної кількості питань). Переважно це питання, пов'язані з призначення житлової субсидії,

отримання соціальних виплат та надання одноразової матеріальної допомоги. Вирішено позитивно 15 питань – 71,4 % від загальної кількості питань.

У зв'язку з запровадженням карантинних обмежень тимчасово призупинена робота «Мобільного соціального офісу», але жителям міста надається соціальна підтримка, роз'яснюються питання соціального захисту, налагоджений ефективний механізм «зворотного зв'язку» установ соціального захисту з населенням в період загальнодержавного карантину.



За I півріччя 2021 року від жителів міста через органи влади вищого рівня надійшло 7 звернень, що на 4 звернень більше, ніж за аналогічний період минулого року.

Звернення, що надійшли через органи влади, з них:	I півр. 2021 р.	I півр. 2020 р.
Офіс Президента України	-	2
Кабінету Міністрів України	-	-
Верховної Ради України	1	-
Сумської ОДА, інших органів, установ, організацій	6	1

Так, у зверненнях, що надійшли від Офісу Президента України, та поданому через Сумську ОДА заявниця зверталася щодо забезпечення безкоштовними ліками онкохворого пацієнта, що було вирішено позитивно.

Через державну установу «Сумський обласний контактний центр» та державну установу «Урядова гаряча лінія» за звітний період отримано та опрацьовано 189 звернень, із них вирішено позитивно 124, що становить 65,6% від загальної кількості звернень, на 57 звернень надано обґрунтовані роз'яснення, 8 звернень перебувають на розгляді.

Значна кількість громадян телефонувала на урядову «гарячу лінію» не звертаючись до органів місцевого самоврядування, відповідних підприємств, організацій, установ, а деякі з них телефонували до Центру декілька разів на тиждень з одного і того ж питання, або звертались з питаннями, відповіді на які могли б отримати в телефонному режимі або із засобів масової інформації. Переважна більшість цих звернень потребували лише надання громадянам роз'яснень з боку підприємств, організацій, установ міста.

Від пільгової категорії громадян за I півріччя 2021 рік надійшло 18 звернень, з них: від учасників бойових дій – 6, учасників війни – 2, осіб з інвалідністю -4, інвалідів війни– 6.

З питань організації роботи зі зверненнями громадян та вирішення порушених у них питань у виконавчому комітеті та виконавчих органах міської ради продовжується практика звітування керівників на апаратних нарадах при міському голові з аналізу виконаних робіт щодо питань, які порушують громадяни у своїх зверненнях.

Протягом I півріччя 2021 року на апаратних нарадах, заслухано звіти керівників управлінь і відділів міської ради:

- 15.02.2021 - Тронь А.В., начальник відділу освіти;
- 24.05.2021- Ковальов М.О., тимчасово виконуючий обов'язки начальника відділу містобудування та архітектури.

Робота із зверненнями громадян залишається пріоритетним напрямком у діяльності Охтирської міської ради та її виконавчого комітету. Постійно вживаються додаткові заходи щодо поліпшення організації роботи із зверненнями громадян, зокрема недопущення надання необґрунтованих відповідей, поверхневого розгляду питань, постійно проводиться робота щодо профілактики повторних звернень, здійснення глибокого аналізу причин, що їх породжують. У відповідях на звернення, які неможливо вирішити позитивно, наводиться обґрунтування та роз'яснення порядку оскарження прийнятих рішень.

Питання, які потребують тривалого часу для вирішенні їх по суті, залишаються на довгостроковому контролі.

Важливу роль у посиленні довіри до міської влади відіграє особисте спілкування керівництва міської ради з громадянами. Прийом мешканців проводиться відповідно до затвердженого графіку, який розміщений на сайті Охтирської міської ради та інформаційному стенді.

Під час проведення прийомів забезпечений першочерговий прийом пільгових категорій громадян. До проведення прийомів залучаються керівники управлінь та відділів.

У I півріччі 2021 року керівництвом виконавчого комітету заплановано провести 168 прийомів: 84 в адмінприміщенні та 84 виїзних. У зв'язку з запровадженням загальнонаціонального карантину, на період дії якого та перебування Сумської області в «червоній» зоні у виконавчому комітеті Охтирської міської ради особисті прийоми були призупинені. Після послаблення карантинних обмежень керівництвом виконавчого комітету

Охтирської міської ради особисті прийоми відновлені, із запланованих 84 проведено 40 в адмінприміщенні та 2 виїзних прийоми, під час яких звернулося 142 громадянина, надійшло 50 звернень, розглянуто 65 питань. Вирішено позитивно 34 питання, що становить 52,3%.

Працівниками відділу організаційно-кадрової роботи та контролю здійснюється щоденний консультативний прийом громадян з питань, що належать до повноважень міської ради та її виконавчого комітету. Мешканцям надаються консультації, як при безпосередньому зверненні до відділу, так і в телефонному режимі.

Перевірки стану роботи із зверненнями громадян в управліннях та відділах Охтирської міської ради з метою протидії розповсюдженню коронавірусної інфекції COVID-19 та у зв'язку з введенням загальнонаціонального карантину призупинені.

Постійно надається методична та практична допомога підпорядкованим структурним підрозділам виконавчого комітету Охтирської міської ради по роботі із зверненнями громадян у телефонному та онлайн режимі.

З метою налагодження комунікації органів влади і всіх верств населення міста діє «телефонна гарячої лінії», яка працює цілодобово. Громадяни мають можливість цілодобово отримати консультацію щодо вирішення питань побутових, соціальних, житлових та інших питань.

Забезпечення всебічного розгляду звернень громадян, порушених у них питань, оперативне їх вирішення, задоволення законних прав та інтересів громадян на сучасному етапі є одним із пріоритетних завдань керівництва виконавчого комітету і виконавчих органів міської ради. Увага до звернення – це увага до конкретної людини, її потреб та запитів. Не допускати тяганини, розглядати справи по суті звернень, допомагати максимально, проявляти тактовність, повагу до людей, чітко організовувати прийом громадян – саме такі вимоги поставлені перед посадовими особами органу місцевого самоврядування.

**Керуючий справами
виконавчого комітету**

Володимир ГУЦЬ