

Аналітична довідка
про роботу із зверненнями громадян,
що надійшли до Прилуцької міської ради у I кварталі 2019 року

З метою забезпечення вимог Конституції України, Закону України “Про звернення громадян” та на виконання Указу Президента України від 07.02.2008 № 109 “Про першочергові заходи щодо забезпечення та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування”, Порядку взаємодії органів виконавчої влади та державної установи “Урядовий контактний центр” із забезпечення оперативного реагування на звернення, що надходять на Урядову телефонну “гарячу лінію”, Прилуцькою міською радою проводиться робота, спрямована на забезпечення належних умов щодо реалізації громадянами конституційного права на письмове звернення і особистий прийом, оперативне вирішення проблемних питань, що порушуються у зверненнях громадян.

Організацію роботи зі зверненнями громадян забезпечує відділ звернень громадян Прилуцької міської ради. Посадові особи відділу здійснюють попередній розгляд звернень, надають необхідну інформацію жителям міста щодо порядку оформлення звернень, процедури їх розгляду, забезпечують консультативну допомогу, надають роз’яснення довідкового характеру, організують проведення особистих прийомів громадян керівництвом міської ради, “прямих” та “гарячих” телефонних ліній зв’язку, забезпечують реєстрацію електронних звернень та петицій.

Протягом I кварталу 2019 року до міської ради надійшло 1015 письмових та усних звернень (676 зв. за I кв. 2018 р.), що на 339 звернень (або на 33 %) більше, ніж у I кварталі 2019 року.

Серед звернень, що надійшли до міської ради і розгляд яких здійснювався відповідно до Закону України “Про звернення громадян”, 99,6 % склали заяви чи клопотання, 0,3 % – скарги, 0,1 % – пропозиції і зауваження.

17 % від усіх звернень складають звернення від громадян, які мають передбачені законодавством пільги, з них: звернення осіб з інвалідністю I, II та III групи — 66 %, дітей війни — 11 %, інвалідів війни — 8 %, учасників бойових дій — 6 %, учасників ліквідації аварії на ЧАЕС — 4 % та ін. Звернення від пільгових категорій громадян розглядаються першочергово, особлива увага приділяється вирішенню питань, порушених у них. За результатами розгляду 52 % звернень від громадян пільгових категорій задоволено.

Відповідно до соціального статусу найбільше звернень надійшло від пенсіонерів, робітників, працівників бюджетної сфери та підприємців.

Через органи влади вищого рівня надійшло звернень 18 (13 за I кв. 2018 р.), а саме:

Адміністрацію Президента України	- 5 (1 за I кв. 2018 р.);
Кабінет Міністрів України	- 6 (2 за I кв. 2018 р.);
Депутатів Верховної Ради	- 3 (2 за I кв. 2018 р.);

Облдержадміністрацію	- 1 (4 за I кв. 2018 р.);
Обласна рада	- 1;
Інші організації	- 2 (4 за I кв. 2018 р.).

Через Державну установу “Урядовий контактний центр” надійшло 368 (або 36 %) звернень (147 у I кв. 2018 р.).

Кількість звернень від мешканців м. Прилуки до органів влади вищого рівня, зокрема на Урядову гарячу лінію, збільшилася у 2,5 рази. У зверненнях до органів влади вищого рівня громадяни порушували питання соціального захисту населення: призначення та перерахунку субсидій, виплати соціальних допомог, нарахування пільг. Збільшення кількості таких звернень відбулося у зв’язку з оновленням урядової програми з надання субсидій на оплату житлово-комунальних послуг, підвищення вартості житлово-комунальних послуг, зокрема електроенергії та газу. Також надходили звернення щодо ремонту багатоквартирних житлових будинків, забезпечення якісного опалення та гарячого водопостачання, благоустрою міста, відновлення вуличного освітлення, питань охорони здоров’я та ін.

Всі звернення, що надійшли через органи влади вищого рівня, розглядались вчасно та вирішувались відповідно до вимог чинного законодавства. За підсумками розгляду 105 звернень було задоволено, 5 звернень направлено для розгляду за належністю, відповідно до статті 7 Закону України “Про звернення громадян”, 8 звернень відмовлено, 10 звернень перебуває на додатковому контролі до остаточного виконання, на 254 звернення надано відповідні роз’яснення та 4 звернення перебуває на розгляді.

Щотижня, згідно з графіком, у звітному періоді проводилися особисті прийоми громадян керівними посадовими особами міської ради, під час яких надійшло 86 звернень (49 за I кв. 2018 р.), з них 83 - до міського голови. На особистий прийом до міського голови прилучани зверталися з питань поліпшення житлових умов, соціального захисту, роботи комунальних підприємств міста, питань освіти, охорони здоров’я та ін. Більшість звернень вирішувалися безпосередньо на особистому прийомі, а решта звернень розглядалися відповідно до чинного законодавства.

За окремим графіком міським головою, заступниками міського голови та керуючою справами виконавчого комітету міської ради проводилися “прямі” телефонні лінії зв’язку з громадянами, який завчасно оприлюднювався у засобах масової інформації. За звітний період було проведено 6 “прямих” телефонних ліній зв’язку, під час яких надійшло 6 звернень (7 за I кв. 2018 р.) від прилучан.

Громадяни мають можливість надсилати звернення до міської ради на електронну адресу відділу звернень громадян та звертатися на “гарячу” телефонну лінію міського голови. За звітний період на телефонну “гарячу лінію” міського голови та електронну пошту відділу звернень громадян надійшло 19 звернень (12 за I кв. 2018 р.). Забезпечена можливість

електронних звернень та подання петицій на офіційному сайті Прилуцької міської ради.

За ініціативи міського голови, відповідно до графіка, затвердженого рішенням міської ради від 21.12.2018 № 47 (51 сесія 7 скликання), у січні - лютому 2019 року у мікрорайонах міста Прилуки було проведено сім звітів міського голови, під час яких мешканці мікрорайонів мали можливість звернутися з питаннями, що їх турбують, до керівництва міста. Під час даних звітів було зареєстровано 45 усних звернень від прилучан.

У I кварталі 2019 року до міської ради надійшло 36 колективних звернень (495 підписів) (21 за I кв. 2018 р.). У них порушувалися питання капітального ремонту багатоквартирних житлових будинків, ремонту комунікаційних мереж, ремонту доріг та тротуарів міста, облаштування вуличного освітлення, виконання перерахунку за послуги тепловодопостачання, міських пасажирських перевезень та ін.

За тематикою питань, порушених у зверненнях громадян, найбільше звернень надійшло з питань соціального захисту населення - 551 звернення (або 53 %) (265 за I кв. 2018 р.). У більшості з них йшла мова про оформлення субсидій на оплату житлово-комунальних послуг. У зв'язку з оновленням урядової програми з надання субсидій на оплату житлово-комунальних послуг частина громадян втратила право на отримання субсидій, частина отримувачів субсидій скаржилася на непроведення автоматичного призначення субсидій, або зменшення розміру субсидій, невиконання монетизованих субсидій тощо. У решті звернень порушувалися питання надання одноразової грошової допомоги, у тому числі і пільговим категоріям громадян, роз'яснення норм законодавства щодо пільгових категорій населення, соціального захисту осіб з інвалідністю, одиноких матерів та ін.

Питання комунального та дорожнього господарства порушувалися у 318 зверненнях (або 31 %) (215 за I кв. 2018 р.). Прилучани зверталися щодо вартості житлово-комунальних послуг, виконання капітального ремонту багатоквартирних житлових будинків, ремонту мереж опалення та водопостачання, зрізання аварійних дерев, капітального та поточного ремонту доріг та тротуарів, відновлення або облаштування вуличного освітлення, отримання дозволів на встановлення автономного опалення у квартирах багатоквартирних будинків, розчищення вулиць міста від снігу тощо.

З житлових питань надійшло 54 звернення (або 5 %) (67 за I кв. 2018 р.), у яких йшла мова про отримання дозволів на приватизацію квартир, що перебувають у комунальній власності, переоформлення особових рахунків на квартири, поліпшення житлових умов, взяття на квартирний облік пільгових категорій населення, роз'яснення норм чинного житлового законодавства та ін.

У 30 зверненнях (або 3 %) порушувалися питання транспорту та зв'язку (63 за I кв. 2018 р.), зокрема пільгових перевезень у міському пасажирському транспорті, дотримання розкладів руху на міських

автобусних маршрутах, відкриття нових маршрутів та відновлення роботи телефонного зв'язку.

Питання землекористування та добросусідських відносин, пов'язаних з цим, порушувалися у 22 заявах (або 4%) (18 зв. за I півр. 2018 р.).

15 звернень (25 зв. за I півр. 2018 р.) надійшло з питань, пов'язаних із самочинним будівництвом та добросусідськими відносинами, отриманням роз'яснень щодо чинного законодавства у галузі будівництва.

З питань охорони здоров'я міська рада отримала 12 звернень (12 за I кв. 2018 р.), в яких йшла мова про забезпечення медикаментами за пільговими рецептами, надання медичних послуг та організації роботи закладів медицини.

Решта звернень стосувалася питань праці та заробітної плати, забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, діяльності міської ради та її виконавчих органів, роботи закладів освіти та культури міста.

У звітному періоді надійшло 7 повторних звернень (8 за I кв. 2018 р.), в яких порушувалися питання виконання капітального ремонту багатоквартирних будинків, землекористування та призначення субсидій на оплату житлово-комунальних послуг. Підставою для їх подання, в основному, було незадоволення отриманими відповідями на попередні звернення, пов'язаними з необхідністю виділення значних фінансових ресурсів на проведення ремонтних робіт, також повторні звернення надходили у зв'язку з несвоєчасним вирішенням питань щодо призначення субсидій.

Станом на 03 квітня 2019 року виконано 916 звернень, з них: 334 звернення (або 36 %) задоволено, 465 звернень роз'яснено (в тому числі, надіслано за належністю), на 48 звернень надана відмова, 69 звернень перебуває на додатковому контролі до остаточного виконання, 99 звернень знаходиться на розгляді.

Згідно з планом заходів щодо 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", затвердженим рішенням виконавчого комітету міської ради від 29.01.2019 № 26, проводився щотижневий моніторинг стану роботи із зверненнями громадян та контролю за їх виконанням. Дана інформація розглядалася на апаратних нарадах міського голови з заступниками міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, керуючою справами виконавчого комітету міської ради, начальниками управлінь та відділів міської ради. Порушення термінів розгляду звернень у звітному періоді було допущено у 5 зверненнях (0,5 %), що потребували комісійного розгляду.

Виконавчий комітет міської ради постійно працює над удосконаленням роботи із зверненнями громадян, оперативним та об'єктивним їх розглядом, поліпшенням надання послуг жителям міста.