

Інформаційно-аналітична довідка про стан роботи зі зверненнями громадян у виконкомі міської ради за I півріччя 2021 року

Звернення до органів влади мають важливе значення у забезпеченні постійного зв'язку між державою та громадянином, у вирішенні життєвих проблем окремої людини і суспільства в цілому, реалізації конституційних прав і свобод людини. Основним завданням на сьогодні є забезпечення реалізації конституційного права на звернення та задоволення законних прав і інтересів громадян.

Робота зі зверненнями громадян у виконкомі міської ради здійснюється відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян», 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» та «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, в засобах масової інформації», затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348, розпорядження міського голови від 26.12.2017 № 58 «Про затвердження Порядку опрацювання та розгляду письмових звернень громадян, Порядку організації і проведення особистого та виїзного прийомів громадян, телефонного зв'язку з населенням «Пряма лінія», особистого прийому осіб, які потребують безоплатної первинної правової допомоги у виконкомі Світлодарської міської ради».

В роботі зі зверненнями громадян особлива увага звертається на вирішення питань, у першу чергу, громадян, які потребують соціального захисту та підтримки.

За I півріччя 2021 року виконкомом міської ради одержано та опрацьовано 65 звернень, що на 42 звернення більше, ніж за I півріччя 2020 року. Звернення надійшли:

- поштою - 2 звернення (3% від загальної кількості звернень);
- на особисті прийоми (включаючи виїзні) - 24 звернень (37% від загальної кількості звернень);
- через органи влади – 39 звернень (60% від загальної кількості звернень).

Всі звернення громадян були розглянуті, виконавцями на них були надані обгрунтовані відповіді у передбачений законодавством строк. У відповіді на кожне звернення, заявнику роз'яснено право громадянина на звернення за захистом своїх прав і законних інтересів до суду. З загальної кількості звернень на 59 звернень громадян надані роз'яснення, 1 звернення вирішено позитивно, 5 звернень станом на 01.07.2021 року знаходяться в стадії розгляду.

Кількість колективних звернень, які надійшли до виконкому міської ради складає 18.

	I півріччя 2021 року
звернення, що надійшли через органи влади вищого рівня	39
колективні звернення	18
звернення від пільгових категорій населення – інвалідів, учасників війни, ветеранів праці, одиноких матерів та інш.	7
первинні звернення	61
дублетні звернення	0
масові звернення	0
повторні звернення	4
неодноразові звернення	0

Від пільгових категорій населення міста надійшло 7 звернення, а саме:

- особи з інвалідністю I групи - 1;
- особи з інвалідністю II групи - 2;
- особи з інвалідністю III групи - 1;
- учасники бойових дій -1;
- діти війни - 2.

Від вищих органів влади на розгляд та виконання протягом I півріччя 2021 року надійшло 39 звернень громадян, а саме:

	I півріччя 2021 року	Вирішено позитивно	Роз'яснено	Відмовлено	В статті розгляду
Бахмутська райдержадміністрація	3	0	3	0	0
Урядова гаряча лінія	36	0	35	0	1

Всього в 65 зверненнях порушено 66 питань. Тематику питань, які порушували громадяни протягом звітного періоду у своїх зверненнях можна розподілити таким чином:

- на першому місці - питання житлової політики – 31;
- на другому - питання комунального господарства – 19;
- на третьому - питання транспорту і зв'язку – 4.

З метою забезпечення верств населення необхідним мінімумом правових знань, надання консультативної юридичної допомоги один раз на місяць проводились особисті прийоми з надання населенню безкоштовних правових консультацій. Юрисконсультом виконкому надана консультація 9 особам. Найбільш актуальні питання, стосовно яких звертались громадяни, стосувались питань трудового, сімейного, земельного та цивільного законодавства. «Телефоном довіри» у 2021 році громадяни міста не скористались.

Організація проведення особистих, виїзних прийомів, телефонної «Прямої лінії» керівництвом міської ради та виконкому проводиться відповідно до затверджених графіків прийомів. Графіки прийомів доведені до відома мешканців міста Світлодарськ через офіційний вебсайт Світлодарської міської ради та за допомогою оголошень. За I півріччя 2021 року організовано та проведено 23 виїзних прийомів, 16 телефонних «Прямих ліній», 111 особистих прийомів громадян.

З метою здійснення перевірки достовірності позитивних результатів розгляду звернень робочою групою проведено 6 «Днів контролю». За I півріччя 2021 року проведено 6 засідань комісії з питань розгляду звернень громадян при виконкомі Світлодарської міської ради, на яких розглянуті планові питання.

З метою покращення інформування населення у виконавчому комітеті міської ради використовуються інформаційні стенди та вебсайт, на яких розміщено законодавчо-нормативну базу з питань розгляду звернень громадян, зразки заяв і звернень, графіки особистих та виїзних прийомів, узагальнені матеріали про організацію роботи із зверненнями громадян, оголошення про проведення виїзних прийомів та про проведення телефонних «Прямих ліній» керівництвом виконкому.

З метою зменшення кількості звернень, виявлення та усунення причин, що породжують скарги громадян, недопущення порушення термінів виконання звернень у виконкомі міської ради проводяться оперативні наради, проводиться роз'яснювальна робота з посадовими особами щодо дотримання вимог Закону України «Про звернення громадян», здійснюються нагадування щодо наближення терміну виконання звернень.

З метою зменшення кількості звернень громадян та запобігання випадкам надходження повторних звернень організовано телефонні «Прямі лінії» для надання відповідей на питання мешканців. Номери телефонів цих ліній оприлюднені на вебсайті міської ради та на інформаційних стендах.

Як свідчить аналіз повторних звернень, є категорія громадян, які не згодні з попередньою відповіддю. Це породжує повторні звернення. При надходженні повторних звернень громадян перевіряється своєчасність та правильність розгляду первинних звернень. З числа розгляду повторних звернень, в більшості випадків, відповідь надана відповідно до вимог чинного законодавства, проте заявники залишаються незадоволеними і продовжують звертатися до виконкому міської ради.