



УКРАЇНА

ПЕРВОМАЙСЬКА МІСЬКА РАДА ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

Р І Ш Е Н Н Я

22 лютого 2021 року

Первомайський

№ 56

**Про стан розгляду звернень громадян,
що надійшли до виконавчого комітету
Первомайської міської ради за 2020 рік**

Розглянувши доповідну записку начальника загального відділу «Про стан розгляду звернень громадян, що надійшли до виконавчого комітету Первомайської міської ради за 2020 рік», керуючись вимогами ст. 15,19, Закону України «Про звернення громадян» та п.п. 1 п. «б» ч.1 ст. 38, ч.1 ст.52 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», виконавчий комітет Первомайської міської ради

ВИРІШИВ :

1. Доповідну записку начальника загального відділу «Про стан розгляду звернень громадян, що надійшли до виконавчого комітету Первомайської міської ради за 2020 рік» прийняти до відома (додається).
2. Начальникам управлінь, відділів і інших структурних підрозділів виконавчого комітету Первомайської міської ради, керівникам комунальних підприємств міста звернути увагу на недоліки у роботі із зверненнями громадян та вжити заходи щодо покращення цієї роботи, забезпечити своєчасний розгляд і вирішення заяв, скарг громадян та інформування про результати їх розгляду.
3. Першому заступнику міського голови, заступникам міського голови з питань діяльності виконавчих органів, керуючому справами (згідно розподілу обов'язків) забезпечити постійний контроль за розглядом і вирішенням порушених у зверненнях питань.
4. Рішення виконавчого комітету Первомайської міської ради від 22.07.2020 року № 129 «Про стан розгляду звернень громадян, що надійшли до виконавчого комітету Первомайської міської ради за I півріччя 2020 року» зняти з контролю.
5. Загальний контроль за виконанням цього рішення покласти на керуючого справами виконавчого комітету Первомайської міської ради Тетяну ОРЛОВУ.

Міський голова



Микола БАКШЕЄВ

ДОПОВІДНА ЗАПИСКА

«Про підсумки роботи із зверненнями громадян, що надійшли до виконавчого комітету Первомайської міської ради за 2020 рік»

На виконання Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційних прав на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» виконавчим комітетом Первомайської міської ради сплановано та проводиться робота щодо забезпечення реалізації та гарантування прав громадян на письмове звернення та особистий прийом, обов'язкове одержання обґрунтованої відповіді.

Реєстрація та опрацювання звернень громадян здійснюється в СЕД «Бінго Офіс». За 2020 рік до виконавчого комітету Первомайської міської ради надійшло 498 звернень громадян, що на 48,9 % менше ніж за аналогічний період 2019 року (974 звернення). Зменшення кількості звернень громадян зумовлено запровадженням обмежувальних заходів, пов'язаних з запобіганням поширенню коронавірусу COVID-19 на території міста Первомайський. Як і раніше, серед авторів листів значну частину становлять люди похилого віку (пенсіонери). За вказаний період надійшло 65 колективних, 7 анонімних звернень громадян.

У зверненнях було порушено 498 різноманітних питань. Більшість порушених питань складають питання:

- комунального господарства (52,81% від загальної кількості звернень). Основні із них – це: встановлення на безкоштовній основі газового лічильника в квартирі, від'єднання від центрального тепlopостачання в багатоквартирних будинках, ремонт покрівель, відновлення роботи ліфтів та інші.

- аграрної політики та земельних відносин (2,01 %): виділення, встановлення меж земельних ділянок.

- житлові питання – 12,05 %: виділення житла, поліпшення житлових умов.

- інші (21,49 %), серед яких є скарги на приватних підприємців у сфері торгівлі та надання побутових послуг.

Протягом звітної періоду кількість звернень громадян що надійшли до Урядової «гарячої лінії» становить 159 звернень. Основною причиною звернень громадян є їх соціальна незахищеність, важкий матеріальний стан, проблеми, пов'язані з оплатою за комунальні послуги, відключення газопостачання та інші.

Кожному зверненню, яке розглядається виконавчим комітетом Первомайської міської ради, приділяється особлива увага. На всі звернення громадян надаються відповіді, як в усній так і у письмовій формі.

Згідно графіка, затвердженого розпорядженням міського голови № 253 від 28 грудня 2019 року, міським головою та його заступниками здійснювались особисті прийоми громадян. У зв'язку з запровадженням обмежувальних заходів з 18.03.2020 року тимчасово було призупинено проведення особистих прийомів міським головою та заступниками міського голови. Натомість активно використовувались електронні засоби комунікацій з громадянами міста. З 01.01.2020 року на сайті Первомайської міської ради та її виконавчих органів запроваджено сервіс подання електронного звернення. За 2020 рік таких звернень надійшло – 52.

У виконавчому комітеті Первомайської міської ради працює пункт безкоштовної юридичної допомоги громадянам. За 2020 рік ним надано кваліфіковану правову допомогу 72 громадянам.

Для усунення недоліків в роботі зі зверненнями громадян вживаються всі необхідні заходи. Частина звернень, що не вирішуються позитивно в установленій законодавством термін і потребують більш значного часу на їх виконання, залишається на контролі до остаточного вирішення по суті. Особливо це стосується питань житлово-комунального господарства.

Приділяється велика увага упорядкуванню роботи зі зверненнями громадян, зокрема, щодо недопущення надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей, із порушенням строків, установлених законодавством, викоренення практики визнання заяв чи скарг необґрунтованими без роз'яснення заявникам порядку оскарження прийнятих за ними рішень

Аналіз розгляду звернень за 2020 рік

Надійшло звернень	Вирішено позитивно	Надано роз'яснень	Відмовлено	Направлено за належністю	До відома	Залишено без розгляду	Знаходяться на контролі до остаточного вирішення питання	В процесі розгляду
498	157	294	8	28	-	6	5	0

З 01.01.2020 року у виконавчому комітеті Первомайської міської ради було запроваджено систему електронного документообігу «Бінго Офіс», яка дозволяє здійснювати аналіз роботи зі зверненнями громадян в автоматичному режимі.

Враховуючи актуальність роботи із зверненнями громадян та з метою підвищення її ефективності, загальний відділ апарату виконавчого комітету вважає за необхідне звернути увагу працівників міськвиконкому та керівників комунальних підприємств, установ, організацій на усунення недоліків в організації роботи із зверненнями громадян, підвищення їх відповідальності за вирішення порушених у зверненнях питань, виконання у повному обсязі вимог Закону України «Про звернення громадян».

Згідно Закону України № 577 від 02.07.2015 р. «Про внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» щодо електронного звернення та електронної петиції» рішенням 26 сесії 7 скликання Первомайської міської ради № 440-26/7 від 26.01.2017 року затверджено «Положення про електронні петиції в Первомайській міській ради та її виконавчих органах». За звітній період до виконавчого комітету Первомайської міської ради надійшло 3 петиції. Жодна з них не набрала необхідної кількості голосів (100), тому були розглянуті згідно ЗУ «Про звернення громадян».

Керуюча справами виконавчого комітету
Первомайської міської ради



Тетяна ОРЛОВА

Юлія РЯЗАНЦЕВА

ДАНІ
про звернення громадян, що надійшли до Первомайської міської ради Харківської області
за 2020 рік у порівнянні з 2019 роком

№ з/п	Найменування органів виконавчої влади та місцевого самоврядування	Кількість усіх звернень		Кількість звернень, що надійшли поштою		Кількість звернень на особистому прийомі		Результати розгляду звернень:							
								вирішено позитивно		відмовлено у задоволенні		дано роз'яснення		інше	
		2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
	Виконавчий комітет Первомайської міської ради	974	498	11	119	573	264	173	157	18	8	553	294	257	39

№ з/п	Кількість звернень, з них:															
	повторних (п.2.2)		колективних (п.5.2)		від учасників війни, осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників бойових дій (п. 7.1, 7.3, 7.4, 7.5)		від осіб з інвалідністю I, II, III групи (п.7.7, 7.8, 7.9)		від ветеранів праці (п.7.6)		від дітей війни (п.7.2)		від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь (п.7.11, 7.12, 7.13)		від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи (п.7.14, 7.15)	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
1.	42	14	60	65	9	5	54	5	24	2	23	1	21	4	4	1

№ з/п	Кількість питань, порушених у зверненнях громадян		у тому числі питання:																			
			аграрної політики і земельних відносин		транспорту і зв'язку		фінансової, податкової, митної політики		соціального захисту		праці і заробітної плати, охорони праці, промислової безпеки		охорони здоров'я		комунального господарства		житлової політики		екології та природних ресурсів		забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, запобігання дискримінації	
			2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54
1.	974	498	82	10	5	2	4	3	86	5	3	1	6	7	534	272	44	60	4	2	16	3

№ з/п	у тому числі питання:																Штатна чисельність структурного підрозділу роботи зі зверненнями громадян	
	сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей		освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності		діяльності об'єднань громадян, релігії та міжконфесійних відносин		діяльності центральних органів виконавчої влади		діяльності місцевих органів виконавчої влади		діяльності органів місцевого самоврядування		державного будівництва, адміністративно-територіального устрою		інші			
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020		
	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72
1.	18	6	9	6	0	0	0	0	4	1	2	1	0	3	117	107		