



УКРАЇНА
ЕНЕРГОДАРСЬКА МІСЬКА РАДА
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ
Р І Ш Е Н Н Я

18.02.2021

№29

Про хід виконання рішення виконавчого комітету міської ради від 27.01.2020 №03 «Про організацію роботи зі зверненнями громадян у 2020 році»

Заслухавши інформацію начальника відділу по роботі зі зверненнями громадян апарату міської ради та її виконавчого комітету Фарафонові О.В. про організацію роботи зі зверненнями громадян у 2020 році, виконавчий комітет відзначає, що в цілому стан організації роботи зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті Енергодарської міської ради, самостійних виконавчих органах ради та комунальних підприємствах міста відповідає вимогам чинного законодавства.

Відповідно до ст.28 Закону України «Про звернення громадян», керуючись пп.1 п.б ч.1 ст.38 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», виконавчий комітет Енергодарської міської ради

В И Р І Ш И В:

1. Інформацію про хід виконання рішення виконавчого комітету міської ради від 27.01.2020 №03 «Про організацію роботи зі зверненнями громадян у 2020 році» взяти до відома.

2. Рішення виконавчого комітету міської ради від 27.01.2020 №03 «Про організацію роботи зі зверненнями громадян у 2020 році» зняти з контролю як таке, що виконане.

3. Відділу інформації та зв'язків з громадськістю апарату міської ради та її виконавчого комітету (Громатюк Ю.В.) у 10-денний термін оприлюднити у засобах масової інформації довідку до рішення виконавчого комітету міської ради «Про хід виконання рішення виконавчого комітету міської ради від 27.01.2020 №03 «Про організацію роботи зі зверненнями громадян у 2020 році», що додається.

Міський голова

Дмитро ОРЛОВ

ДОВІДКА

до рішення виконавчого комітету міської ради
«Про хід виконання рішення виконавчого комітету міської ради від 27.01.2020
№03 «Про організацію роботи зі зверненнями громадян у 2020 році»

Виконавчий комітет Енергодарської міської ради у своїй роботі з розгляду пропозицій, заяв та скарг громадян керується Конституцією України, Законом України «Про звернення громадян», Указом 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», Інструкцією з діловодства за зверненнями громадян, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 №348, розпорядженнями та рекомендаціями Запорізької облдержадміністрації з цих питань.

Основна діяльність відділу по роботі зі зверненнями громадян апарату міської ради та її виконавчого комітету протягом 2020 року була спрямована на забезпечення виконання вимог вищезазначених нормативно-правових актів, всебічний розгляд проблем, порушених у зверненнях громадян, оперативне їх вирішення, задоволення законних прав та інтересів громадян.

Протягом 2020 року проведено роботу щодо виконання заходів, затверджених рішенням виконавчого комітету міської ради від 27.01.2020 №03 «Про організацію роботи зі зверненнями громадян у 2020 році», а саме:

1. Відповідно до 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» 20.02.2020 на засіданні виконавчого комітету розглянуто питання про підсумки роботи зі зверненнями громадян за 2019 рік. Рішення виконавчого комітету з посиланням на офіційний сайт Енергодарської міської ради (<http://www.en.gov.ua/>), де розміщено аналітичну довідку щодо розгляду звернень громадян у 2019 році, оприлюднено у газеті “Рост” від 27.02.2020 №8(766).

27 січня 2020 року на розгляд виконавчого комітету Енергодарської міської ради було винесене питання «Про організацію роботи зі зверненнями громадян у 2020 році», за результатами розгляду якого прийнято відповідне рішення №03.

На виконання Указу Президента України від 07.02.2008 №109/2008 при виконавчому комітеті Енергодарської міської ради створено постійно діючу комісію з питань розгляду звернень громадян. У 2020 році засідання цієї комісії не проводилися у зв'язку з відсутністю нагальної потреби.

2. Керівництвом виконавчого комітету встановлено особистий контроль щодо першочергового розгляду письмових та усних звернень інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв Соціалістичної праці, героїв України, жінок, яким присвоєно почесне звання України “Мати-героїня”, як того вимагає діюче законодавство. У 2020 році до виконавчого комітету звернення від осіб

зазначених категорій не надходили.

3. У рамках здійснення контролю за виконанням доручень щодо опрацювання звернень громадян та надання відповідей по суті порушених питань керівництвом виконавчого комітету вивчаються проекти відповідей на звернення громадян, підготовлені безпосередніми виконавцями. У разі незгоди з підготовленим проектом відповіді, питання повертається виконавцю на доопрацювання, після чого повторно вивчається.

Також у виконавчому комітеті запроваджений та проводиться, за потребою, «День контролю» - перевірки стану виконання завдань, визначених керівництвом виконавчого комітету в порядку опрацювання звернень громадян у виконавчих органах Енергодарської міської ради та комунальних підприємствах міста». У 2020 році проведено 3 перевірки, за результатами яких складені відповідні акти: №1-№3. Всі акти долучені до справ заявників, за результатами усіх перевірок акти з супроводжувальними листами направлені відповідальним виконавцям для додаткового опрацювання звернень.

4. Стан виконавської дисципліни у виконавчому комітеті Енергодарської міської ради протягом 2020 року в цілому знаходився на задовільному рівні.

Відповіді на звернення громадян виконавцями надаються своєчасно. У разі, коли звернення потребують додаткового опрацювання або виділення додаткових коштів із місцевого бюджету для вирішення питань, порушених в них, строки розгляду подовжуються. У цьому випадку заявникам надаються відповіді-повідомлення, де вказується строк надання відповіді, причини подовження строку розгляду. У більшості випадків це стосується заяв, в яких порушуються питання житлово-комунального господарства (капітальні ремонти покрівель, ремонти під'їздів у будинках і т.п.). Такі заяви залишаються на контролі в управлінні комунальної власності та у відділі по роботі зі зверненнями громадян до остаточного їх вирішення.

5. Прийом громадян з особистих питань у виконавчому комітеті до 12.03.2020 проводився згідно з графіком, затвердженим рішенням виконавчого комітету міської ради від 21.02.2019 №46 «Про внесення змін до рішення виконавчого комітету міської ради від 15.09.2016 №290 «Про затвердження графіка прийому громадян з особистих питань у виконавчому комітеті Енергодарської міської ради».

З 12.03.2020 відповідно до рішення комісії техногенно-екологічної безпеки та надзвичайних ситуацій (протокол №2 від 12.03.2020), згідно з Постановою Кабінету Міністрів України від 11.03.2020 №211 «Про запобігання поширенню на території України коронавірусу COVID-19» на території міста Енергодара встановлено карантин. Зокрема, на цей період скасовано до особового розпорядження проведення особистих прийомів громадян в органах місцевого самоврядування.

З огляду на дані обставини у 2020 році проведено 21 особистий прийом.

Кількість звернень у 2020 році на особисті прийоми склала 28, з яких:

- до міського голови - 22;
- до першого заступника міського голови, заступників міського голови, керуючого справами виконавчого комітету - 6.

У 2020 році проведено три виїзні прийоми громадян за місцем їх проживання на прибудинковій території житлових будинків. Порушені під час виїзних прийомів питання стосувалися благоустрою житлових будинків в цілому, їх розгляд доручено керуючій компанії, що обслуговує будинки.

6. У 2020 році згідно з графіком проведено 2 «Прямі лінії»: 1 – з міським головою Музикою П.О. (13.02.2020), 1 – з начальником управління освіти Енергодарської міської ради Букреєвою С.М. (20.03.2020). Під час проведення «Прямі лінії» з міським головою зателефонувало 3 особи, якими порушено 4 питання. Для вирішення цих питань залучено відповідні служби міської ради та комунальні підприємства міста, заявникам надано письмові відповіді.

«Пряма лінія» з начальником управління освіти пройшла в режимі «запитання-відповідь», 7 зателефонувавших громадян отримали відповіді на поставлені запитання. Деякі запитання повторювались, але усі вони стосувалися роботи закладів освіти міста на час введення карантину. З огляду на те, що порушені питання мали суспільний інтерес, відповіді на них були оприлюднені на сайті Енергодарської міської ради та у соціальній мережі Facebook.

На виконання доручення голови Запорізької облдержадміністрації щодо боротьби із незаконним обігом наркотичних речовин та з метою оперативного реагування на факти незаконного збуту наркотиків при виконавчому комітеті Енергодарської міської ради з 2012 року функціонує телефонна «гаряча лінія» для прийому повідомлень від жителів м.Енергодара. Протягом 2020 року на «гарячу лінію» звернення не надходили.

З метою запобігання випадкам несанкціонованої торгівлі та ліквідації стихійної торгівлі у місті Енергодарі при виконавчому комітеті Енергодарської міської ради відповідно до розпорядження міського голови від 05.09.2017 №254-р «Про створення «гарячої лінії» з питань ліквідації несанкціонованої торгівлі» відкрита та функціонує «гаряча лінія», за телефоном якої жителі міста можуть повідомити інформацію про факти несанкціонованої торгівлі на території міста Енергодара.

У поточному році звернень на дану «гарячу лінію» не надходило.

Оголошення про функціонування «гарячих ліній» розміщені на офіційному сайті Енергодарської міської ради (<https://www.en.gov.ua/zvernennya-telefonom>), на інформаційному стенді на 1 поверсі у приміщенні адмінбудівлі, а також друкувалися у ЗМІ (газета «Рост»).

Також, розпорядженням міського голови від 29.03.2018 №101-р «Про затвердження Плану заходів щодо забезпечення виконання вимог Закону України «Про запобігання корупції» та здійснення антикорупційних дій в органах місцевого самоврядування міста Енергодар Запорізької області на 2018-2020 роки» передбачено умови для забезпечення повідомлень працівниками підпорядкованих підрозділів про порушення вимог Закону України «Про запобігання корупції», іншою особою, зокрема, через спеціальні телефонні лінії,

офіційні вебсайти, засоби електронного зв'язку. Так, за телефоном відділу по роботі зі зверненнями громадян **6 14 71** або на електронну адресу відділу zvern@en.gov.ua приймаються повідомлення про порушення вимог Закону України «Про запобігання корупції».

У поточному році звернень ні за телефоном, ні на електронну пошту не надходило.

7. 20.02.2020 на засіданні виконавчого комітету розглянуто питання про підсумки роботи зі зверненнями громадян за 2019 рік. Також у 2020 році на засіданнях виконавчого комітету керівники комунальних підприємств міської ради звітували про роботу очолюваних ними підприємств. До інформаційних довідок про діяльність підприємств була включена і інформація про роботу зі зверненнями громадян. За результатами звітів прийняті відповідні рішення виконавчого комітету:

- від 16.04.2020 №92 «Звіт директора КП «Комунальні системи»;
- від 16.04.2020 №95 «Звіт директора КП «Центр досугу «Промінь»;
- від 16.04.2020 №96 «Звіт директора КП «Міська молочна кухня»;
- від 16.04.2020 №97 «Звіт директора КП «Чисте місто»;
- від 16.04.2020 №98 «Звіт директора КП «Єдині інформаційні системи»;
- від 16.04.2020 №99 «Звіт директора КП «Тепловодоканал»;
- від 16.04.2020 №100 «Звіт директора КП «Міськзеленбуд»;
- від 16.04.2020 №101 «Звіт директора КП «Енергодарське бюро технічної інвентаризації».

8. У 2020 році звітування міського голови, секретаря ради, першого заступника міського голови, заступників міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, керуючого справами виконавчого комітету та керівників виконавчих органів перед територіальною громадою не проводилося.

9. Загальна рекомендація щодо включення інформації про стан роботи зі зверненнями громадян до звітів про роботу очолюваних ними органів та підприємств на засіданнях виконавчого комітету надається щороку усім керівникам самостійних виконавчих органів та комунальних підприємств міської ради.

10. Протягом 2020 року засідання постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян не проводилися у зв'язку з відсутністю нагальної потреби.

11. Перевірки стану діловодства щодо розгляду звернень громадян відділом по роботі зі зверненнями громадян протягом 2020 року не проводилися через введення карантину.

12. У 2020 році відділом по роботі зі зверненнями громадян навчання апарату не проводилися у зв'язку з карантинними обмеженнями, проте впродовж року працівниками відділу надавалися індивідуальні консультації працівникам

виконавчих органів міської ради та комунальних підприємств міста, на яких покладена відповідальність за стан роботи зі зверненнями громадян.

13. Керівництвом виконавчого комітету впродовж 2020 року проводилися зустрічі з представниками засобів масової інформації, під час яких населення міста інформувалося про роботу, яку проводить виконком для вирішення соціально-економічних проблем міста. Щопонеділка відділом інформації та зв'язків з громадськістю надавалася інформація до ЗМІ міста про прогнозовані події, які плануються до проведення за участю органів влади протягом тижня. Щоденно на офіційному сайті Енергодарської міської ради розміщувалася інформація про діяльність виконавчих органів ради, проведення основних заходів та ін.

У газеті «Рост» від 27.02.2020 №8 (766) було оприлюднено рішення виконавчого комітету міської ради від 20.02.2020 №31 «Про хід виконання рішення виконавчого комітету від 17.01.2019 №02 «Про організацію роботи зі зверненнями громадян у 2019 році» з посиланням на офіційний сайт Енергодарської міської ради для ознайомлення з довідкою до даного рішення.

Крім того, впродовж 2020 року періодично друкувалися оголошення різного характеру, а саме: щодо проведення прийомів громадян; щодо проведення «Прямих ліній» з керівництвом виконавчого комітету, Запорізької облдержадміністрації, роботи «Телефону довіри»; оголошення в рамках опрацювання звернень громадян з питання демонтажу безхазяйних об'єктів; інформація про послуги для населення, рішення Енергодарської міської ради, виконавчого комітету та ін.; щодо реалізації проєкту «Громадський бюджет»; щодо заходів з благоустрою міста; з питань соціального захисту; з питань цивільного захисту населення, оборони міста, карантинних заходів.

14. Постійно (до 12.03.2020) на офіційному вебсайті Енергодарської міської ради та на інформаційному стенді в адмінбудівлі виконавчого комітету розміщувались узагальнені матеріали щодо організації роботи зі зверненнями громадян, графіки особистих прийомів громадян.

Після введення карантину та обмеження доступу до адмінбудівлі виконкому відповідне оголошення про скасування проведення особистих прийомів керівництвом виконавчого комітету та шляхи, за допомогою яких громадяни можуть реалізувати своє право на звернення (електронна адреса, номери телефонів стаціонарного та мобільного зв'язку), було розміщено на офіційному вебсайті Енергодарської міської ради та на вході до адмінбудівлі.

15. Окрім традиційних форм роботи зі зверненнями громадян з 01.04.2016 у м.Енергодарі функціонує інтерактивний проєкт «Відкрите місто». Станом на сьогоднішній день зареєстрованих користувачів проєкту серед жителів міста нараховується більше 900 осіб.

У 2020 році користувачами проєкту порушено 271 проблемне питання (2019 рік – 135), з яких 152 – опрацьовано та закрито, решта (119) – перебувають в стадії опрацювання.

Серед проблемних питань, що порушуються жителями міста Енергодара, переважну більшість складають повідомлення про потребу у проведенні робіт з благоустрою, ремонтних робіт, таких як ремонт пішохідних доріжок, внутрішньоквартальних доріг міста, заміна/встановлення каналізаційних люків, відновлення освітлення та ін.

Завдяки проекту «Відкрите місто» енергодарці мають змогу звернутися до міської влади з будь-якого питання в електронному форматі. Проект є інтерактивним, відповідно, інформацію про порушені проблеми мають змогу отримати не лише користувачі проекту, а й усі бажаючі жителі міста.

Також впродовж 2020 року енергодарцями було створено 12 петицій, адресованих Енергодарській міській раді.

Шість з них були відхилені на стадії модерації з таких причин: порушене питання не є предметом для збору підписів серед жителів міста Енергодара (1), петиція не може бути оприлюднена, якщо її суть не відповідає повноваженням міської ради або спонукає до перевищення її повноважень (5). Авторами ці петиції були віднесені до тематик «Благоустрій міста та будівництво», «Освіта», «Інші», «Житлово-комунальне господарство» (3).

З оприлюднених для збору голосів шести петиції дві не набрали необхідної кількості голосів (більше 150 впродовж 3-х місяців) та були зареєстровані як колективні звернення, за результатами їх розгляду авторам петицій надані письмові відповіді. Решта петицій (4) після набрання необхідної кількості голосів винесена на розгляд міської ради, три з яких було задоволено, 1 – відхилено. У трьох петиціях з шести була порушена тематика «Екологія», дві стосувалися тематики «Соціальний захист та охорона праці», одна була віднесена автором до тематики «Економіка та фінанси».

Крім заходів, затверджених рішенням виконавчого комітету міської ради від 27.01.2020 №03 «Про організацію роботи зі зверненнями громадян у 2020 році», у виконавчому комітеті проводилась така робота з громадянами.

Юридичним управлінням міської ради в рамках проведення безкоштовних консультативно-правових зустрічей з населенням міста, зважаючи на карантинні обмеження, консультативно-правова допомога громадянам надавалася за телефоном. Таким чином, у 2020 році 16 осіб отримали безкоштовну юридичну допомогу щодо захисту своїх прав та законних інтересів, можливості їх реалізації.

Проведено 3 засідання Громадської приймальні з питань підтримки розвитку підприємництва при виконавчому комітеті.

Проводилася робота зі зверненнями громадян, які надходили до виконавчого комітету на ім'я міського голови та його заступників.

Так у 2020 році до виконавчого комітету Енергодарської міської ради надійшло всього **1210** звернень, у тому числі:

- **986** звернень громадян поштою (з яких 264 - з урядової "гарячої лінії", 114 - з Запорізького обласного контактного центру гарячої телефонної лінії Запорізької ОДА, 23 - від вищих органів влади (Міністерство охорони здоров'я України, Запорізька ОДА, Департамент охорони здоров'я Запорізької ОДА,

Департамент житлово-комунального господарства та будівництва Запорізької ОДА, Запорізька обласна рада, Департамент з управління житлово-комунальним господарством Запорізької міської ради), 11 - від інших установ та організацій (Секретаріат Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, прокуратура Запорізької області, Енергодарська місцева прокуратура, Управління превентивної ГУНП в Запорізькій області, депутат Запорізької обласної ради Стулень Т.В., ТОВ «МДЛ Енергодар», народний депутат України Яцик Ю.Г.), 125 - електронною поштою, 6 - через сайт Єдиної системи місцевих петицій);

- **193** - телефоном;

- **31** - на особистих прийомах міського голови, першого заступника міського голови, заступників міського голови та керуючого справами виконавчого комітету, а також під час проведення "Прямих ліній".

У 1210 зверненнях, зареєстрованих у виконавчому комітеті у 2020 році, громадянами порушено 1269 питань. Основні тематики цих питань:

- «Комунальне господарство»: 635 звернень (50%). У першу чергу заявники звертались з питань забезпечення ремонту ліфтів, покрівель, налагодження роботи системи опалення у квартирах, ремонту сантехнічного обладнання в будинках. Також надходили звернення щодо благоустрою міста, боротьби з бродячими тваринами та інші. До вирішення цих питань залучалися керівники комунальних підприємств міста, звернення передавалися для опрацювання до керуючих компаній;

- «Житлова політика»: 155 звернень (12,2%). Заявниками порушувались питання про видачу ордерів на впорядковане житло у гуртожитках, про надання довідок про отримання ордерів на квартири та перебування на квартирному обліку, про поліпшення житлових умов, про надання місць у гуртожитках, реєстрацію та перереєстрацію за місцем проживання та ін.;

- «Охорона здоров'я»: 122 звернення (9,6%). За цією тематикою громадянами порушувались питання щодо притягнення до відповідальності керівництва пологового будинку, розповсюдження серед жителів міста інформаційних матеріалів (листівок) щодо дій у випадку зараження на коронавірус, забезпечення аптек міста медичними масками, забезпечення надання медичної допомоги та ін.;

- «Соціальний захист»: 114 звернення (9%). Переважна більшість звернень в даній тематиці надійшла з питання надання матеріальної допомоги на лікування, надання роз'яснення щодо оформлення та користування карткою енергодарця для безкоштовного проїзду по місту, щодо виплати різного виду державних допомог, правильності нарахування субсидій на житлово-комунальні послуги та ін.;

- «Аграрна політика, земельні відносини»: 36 звернень (2,8%). Заявниками порушувались питання щодо виділення земельних ділянок для індивідуального будівництва учасникам АТО та ін.

- «Забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян, запобігання дискримінації»: 27 звернень (2,1%). Основні питання, які порушувались у цих зверненнях стосувалися забезпечення дотримання вимог карантинного режиму, усунення порушення

правил експлуатації житлових приміщень, реалізації прав і свобод громадян та ін.

По решті тематик питання, порушені у зверненнях, розподілилися таким чином: «Праця і заробітна плата» - 17, «Діяльність підприємств та установ» - 15, «Діяльність органів місцевого самоврядування» - 12, «Економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво» - 12, «Освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність» - 9, «Транспорт та зв'язок» - 5, «Сімейна та гендерна політика. Захист прав дітей» - 4, «Екологія та природні ресурси» - 2, «Молодь. Фізична культура і спорт» - 1, «Культура та культурна спадщина спадщина, туризм» - 1, «Інше» - 102.

Зменшилася кількість надходження звернень через вищі органи влади: 23 звернення за 2020 рік від Міністерства охорони здоров'я України, Запорізької ОДА, Департаменту охорони здоров'я Запорізької ОДА, Департаменту житлово-комунального господарства та будівництва Запорізької ОДА, Запорізької обласної ради, Департаменту з управління житлово-комунальним господарством Запорізької міської ради проти 35 у 2019 році.

У зверненнях порушені питання щодо відновлення роботи ліфтів, притягнення до відповідальності керівництва пологового будинку, проведення ремонту покрівель житлових будинків, налагодження гарячого водопостачання та ін.

У ході опрацювання цих звернень з'ясовано, що лише 2 заявники з 23 зверталися попередньо до виконавчого комітету Енергодарської міської ради з порушених ними питань та отримали відповідь, 4 звернення мають дублетний характер, тобто, заявник звернувся одночасно до вищого органу влади та до виконавчого комітету.

У порівнянні з 2019 роком зменшилась кількість колективних заяв. Таких у виконавчому комітеті Енергодарської міської ради у 2020 році зареєстровано 100, в них підписів - 1950. Показник минулого року – 131 звернення, в них підписів - 4532. Більшість колективних звернень – це повідомлення про проведення установчих зборів з питання створення ОСББ.

6 колективних звернень зі 100 надійшли через Єдину систему місцевих петицій. Питання, порушені громадянами у петиціях: визнання котів частиною екосистеми міста (2), створення комунального комплексного закладу реабілітації, реабілітації осіб з інвалідністю, розробка прийняття програми «Інклюзивний Енергодар», звернення Енергодарської міської ради до Верховної Ради та Кабінету Міністрів України щодо підтримки підприємств-виробників електроенергії, прийняття програми сортування сміття.

Зменшилась кількість надходження повторних звернень у звітному періоді. До виконавчого комітету у 2020 році надійшло 47 таких звернень проти 83 у минулому році. Тематики, що порушувалися в цих зверненнях, це: «Комунальне господарство», «Соціальний захист», «Житлова політика», «Діяльність підприємств та установ», «Праця і заробітна плата», «Освіта». На всі повторні звернення надано докладні та обґрунтовані відповіді, більшість з них подавалася заявниками через невдоволення попередньою відповіддю.

Також до виконавчого комітету у звітному періоді надійшло:

- 15 дублетних звернень. Вони стосувалися вирішення житлових питань: переселення сусіда у гуртожитку, виділення житла (квартири), забезпечення медичними масками працівників ВП «Запорізька АЕС», неналежної поведінки медпрацівника КНП «СМСЧ»;

- 10 неодноразових звернень з питання поводження з небезпечними відходами (ртутними лампами, термометрами та ін.), усунення причин протікання трубопроводів у підвалі будинку, щодо ремонту покрівлі та щодо встановлення пандуса у під'їзді будинку.

Показник аналогічного періоду минулого року - 20 дублетних, 31 неодноразове та 446 масових.

За соціальним станом громадяни, які найчастіше звертались до виконавчого комітету у 2020 році, є: працюючими (354), пенсіонерами (378), безробітними (48), підприємцями (57), військовослужбовцями (12).

Категорії громадян, які найчастіше звертались до виконавчого комітету у 2020 році: інваліди I-III груп (62), учасники війни та бойових дій (48), члени багатодітних сімей, одинокі матері (28), учасники ліквідації аварії на ЧАЕС та особи, що постраждали від наслідків аварії на ЧАЕС (23), ветерани праці (17), діти війни (8).

Конкретних прикладів позитивного вирішення звернень громадян, які надійшли до виконавчого комітету у 2020 році, досить багато, серед них:

- забезпечено участь представника органів влади у проведенні установчих зборів для створення ОСББ або зміни управителя (20 звернень);

- видано довідки про отримання ордера на квартири у зв'язку з його втратою (44 звернення);

- налагоджено роботу системи опалення у квартирах заявників (47 звернень);

- відновлено роботу ліхтарів вуличного освітлення (3 заяви, 1 з яких колективна);

- видалено сухі та фаутні дерева на прибудинкових територіях (4 заяви);

- відновлено роботу ліфтів за 6 адресами;

- відновлено електропостачання СГТ «Волна»;

- вжито заходів для ліквідації стихійного звалища сміття під вікнами житлового будинку №8 на вул.Українській;

- вжито заходів до усунення шуму від роботи вентиляційного обладнання у суші-барі «Сакура»;

- та ін.

Станом на 01.01.2021 із зареєстрованих у 2020 році 1210 звернень в стадії опрацювання залишалось 30; по 430 з відпрацьованих прийняті позитивні рішення, прохання, висловлені в них, задоволені; з 694 – надані роз'яснення, необхідна інформація; з 22 – відмовлено в задоволенні, 14 звернень переслано за належністю відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян», 3 звернення не підлягають розгляду відповідно до статті 8 Закону України «Про звернення громадян». Решта звернень (17) опрацьовані, взяті на додатковий контроль, заявникам надані проміжні відповіді про хід їх розгляду та

прогнозовані строки кінцевого опрацювання.

Щотижнево відділом по роботі зі зверненнями громадян проводився аналіз стану роботи із зверненнями громадян, готувалася інформація про кількість заяв, що надійшли до виконавчого комітету, характер питань, які в них порушувалися, своєчасність реагування, відповідальним виконавцям надавалися нагадування про строки опрацювання звернень з метою своєчасного їх розгляду.

Щоквартально до апарату Запорізької облдержадміністрації надавалися статистичний звіт та аналітична довідка про роботу зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті Енергодарської міської ради за відповідний період у порівнянні з аналогічним періодом минулого року.

Начальник відділу по роботі
зі зверненнями громадян

Оксана ФАРАФОНОВА