



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

20.02.2020

№31

Про хід виконання рішення виконавчого комітету міської ради від 17.01.2019 №02 «Про організацію роботи зі зверненнями громадян у 2019 році»

Заслухавши інформацію начальника відділу по роботі зі зверненнями громадян апарату міської ради та її виконавчого комітету Фарафонової О.В. про організацію роботи зі зверненнями громадян у 2019 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 17.01.2019 №02 «Про організацію роботи зі зверненнями громадян у 2019 році» взяти до відома.

2. Рішення виконавчого комітету міської ради від 17.01.2019 №02 «Про організацію роботи зі зверненнями громадян у 2019 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 від 17.01.2019 №02 «Про організацію роботи зі зверненнями громадян у 2019 році» (додається).

Міський голова

Павло МУЗИКА

## ДОВІДКА

до рішення виконавчого комітету міської ради  
«Про хід виконання рішення виконавчого комітету від 17.01.2019 №02  
«Про організацію роботи зі зверненнями громадян у 2019 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 облдержадміністрації з цих питань.

Основна діяльність відділу по роботі зі зверненнями громадян апарату міської ради та її виконавчого комітету протягом 2019 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 2019 року проведена робота щодо виконання заходів, затверджених рішенням виконавчого комітету міської ради від 17.01.2019 №02 «Про організацію роботи зі зверненнями громадян у 2019 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» 21.02.2019 на засіданні виконавчого комітету розглянуто питання про підсумки роботи зі зверненнями громадян за 2018 рік, за результатами розгляду якого прийнято рішення виконавчого комітету №18 «Про хід виконання рішення виконавчого комітету від 25.01.2018 №03 «Про організацію роботи зі зверненнями громадян у 2018 році».

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 2018 році, оприлюднено у газеті “Рост” від 28.02.2019 №8(716).

17 січня 2019 року на розгляд виконавчого комітету Енергодарської міської ради було винесене питання «Про організацію роботи зі зверненнями громадян у 2019 році», за результатами розгляду якого прийняте відповідне рішення №02.

21.02.2019 на розгляд виконавчого комітету винесено 2 проєкти рішень, що стосуються роботи зі зверненнями громадян:

- “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», за результатами розгляду якого прийняте рішення №46;

- «Про внесення змін до рішення виконавчого комітету міської ради від 23.02.2012 №43 «Про проведення «Дня контролю» - перевірок стану виконання завдань, визначених керівництвом виконавчого комітету в порядку опрацювання звернень громадян у виконавчих органах Енергодарської міської ради та комунальних підприємствах міста», за результатами розгляду якого прийняте рішення №45.

На виконання Указу Президента України від 07.02.2008 №109/2008 при виконавчому комітеті Енергодарської міської ради створена та діє постійно діюча комісія з питань розгляду звернень громадян. У 2019 році проведене одне засідання цієї комісії (31.10.2019), на якому розглянуті питання щодо зняття з контролю звернень, відповідальним виконавцем за розгляд яких визначене комунальне підприємство «Підприємство комунальної власності» у зв'язку з фактичним припиненням діяльності підприємства з надання послуг населенню, а також щодо оприлюднення на офіційному сайті Енергодарської міської ради інформації про комунальні підприємства, складений протокол №1, в якому визначені заходи з опрацювання заслуханих питань.

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 2019 році до виконавчого комітету надійшло 2 звернення від жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня».

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 2019 році проведено 4 перевірки, за результатами яких складені відповідні акти: №1-№4. Всі акти долучені до справ заявників, за результатами трьох перевірок акти з супроводжувальними листами направлені відповідальним виконавцям для додаткового опрацювання звернень, за якими проводились перевірки.

4. Стан виконавської дисципліни у виконавчому комітеті Енергодарської міської ради протягом 2019 року в цілому знаходився на задовільному рівні.

Відповіді на звернення громадян виконавцями надаються своєчасно. В разі, коли звернення потребують додаткового опрацювання або виділення додаткових коштів із міського бюджету для вирішення питань, порушених в них, строки розгляду подовжуються. В 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 21.02.2019 проводився згідно з графіком, затвердженим рішенням виконавчого комітету від 21.06.2018 №180 «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”, після 21.02.2019 – згідно з графіком, затвердженим рішенням виконкому 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 огляду на кадрові зміни, що відбулися у керівному складі виконавчого комітету.

Відділом по роботі зі зверненнями громадян здійснюється карткова система ведення та обліку особистих прийомів громадян керівництвом виконавчого комітету Енергодарської міської ради.

Зі 161 запланованого особистого прийому громадян у 2019 році проведено 105.

Кількість звернень у 2019 році на особисті прийоми склала 130, з яких:

- до міського голови - 77;

- до першого заступника міського голови, секретаря ради, заступників міського голови, керуючого справами виконавчого комітету - 53.

За місцем роботи та проживання громадян протягом 2019 року організовано та проведено 2 виїзних прийоми міським головою Музикою П.О. (20.02.2019 та 20.06.2019), під час проведення яких звернулося 3 особи, якими порушено 5 питань. Виїзний прийом у червні проводився в рамках опрацювання звернення на прийом громадян з особистих питань.

6. У 2019 році проведено 2 «Прямі лінії» (згідно з графіком): 1 з начальником управління праці та соціального захисту населення Смірноюю О.Г. (27.02.2019); 1 з міським головою Музикою П.О. (14.03.2019). Під час їх проведення зателефонувало 11 осіб (порушено 13 питань). Заявникам під час проведення телефонних «Прямих ліній» надавалися роз'яснення, інформація, необхідна для

вирішення порушених ними питань. Для вирішення ряду питань залучені відповідні служби міської ради та комунальні підприємства міста.

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. У 2019 році на «гарячу лінію» надійшло 2 звернення, повідомлення про які були направлені до Енергодарського відділу поліції ГУНП України в Запорізькій області.

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, розташованому на 1-ому поверсі у приміщенні адмінбудівлі, а також друкувалися у ЗМІ.

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](mailto: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. 21.02.2019 на засіданні виконавчого комітету розглянуто питання про підсумки роботи зі зверненнями громадян за 2018 рік. Також у 2019 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 23.05.2019 №127 «Звіт директора КП «Комунальні системи»;
- від 23.05.2019 №128 «Звіт директора КП «Центр досугу «Промінь»;

- від 23.05.2019 №129 «Звіт директора КП «Міська молочна кухня»;
- від 23.05.2019 №130 «Звіт виконувача обов'язків генерального директора КП «Підприємство комунальної власності»;
- від 23.05.2019 №131 «Звіт директора КП «Чисте місто»;
- від 23.05.2019 №132 «Звіт директора КП «Єдині інформаційні системи»;
- від 23.05.2019 №133 «Звіт директора КП «Тепловодоканал»;
- від 23.05.2019 №134 «Звіт директора КП «Міськзеленбуд»;
- від 23.05.2019 №135 «Звіт директора КП «Енергодарське бюро технічної інвентаризації».

8. 18.12.2019 працівники відділу взяли участь у проведенні звіту міського голови перед територіальною громадою міста Енергодара у конференц-залі адмінбудівлі виконавчого комітету Енергодарської міської ради. У рамках підготовки до звіту відділом була підготовлена інформація щодо роботи зі зверненнями громадян у період з 01.11.2018 до 31.10.2019 у виконавчому комітеті за четвертий рік перебування на посаді Музики П.О.

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 2019 року проведено 1 засідання постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян (31.10.2019). За результатами проведення засідання комісії складений протокол №1.

11. Перевірки стану діловодства щодо розгляду звернень громадян відділом по роботі зі зверненнями громадян у 2019 році не проводилися.

12. 03.10.2019 відділом по роботі зі зверненнями громадян проведено навчання апарату з питань щодо роботи зі зверненнями громадян та системи обліку публічної інформації. Також на навчання були запрошені представники комунальних підприємств міста, самостійних управлінь Енергодарської міської ради.

Також впродовж року працівниками відділу по роботі зі зверненнями громадян надавались 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 2019 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 28.02.2019 №8(716) було оприлюднене рішення виконавчого комітету міської ради від 21.02.2019 №18 «Про хід виконання рішення виконавчого комітету від 25.01.2018 №03 «Про організацію роботи зі зверненнями громадян у 2018 році» з посиланням на офіційний сайт Енергодарської міської ради для ознайомлення з довідкою до даного рішення.

Крім того, до ЗМІ міста (газета «Рост») впродовж 2019 року періодично надавались до друку:

- оголошення різного характеру: щодо проведення прийомів громадян; щодо проведення «Прямих ліній» з керівництвом виконавчого комітету, Запорізької облдержадміністрації; офіційного характеру: (інформація про послуги для населення, графік перевезення пенсіонерів на присадибні ділянки, рішення Енергодарської міської ради, виконавчого комітету, розпорядження міського голови, про дотримання норм чинного законодавства та ін.); з питань цивільного захисту населення, оборони міста; в рамках опрацювання звернень громадян з питання демонтажу безхазяйних об'єктів;

- інформація щодо проведення конкурсу міні-грантів «Громада своїми руками» та громадського бюджету;

- статті з питань соціального захисту;

- інформація щодо заходів з благоустрою міста;

- привітання представниками міської влади жителів міста з нагоди свят або довгожителів міста з нагоди Дня народження;

- інформація щодо звітування депутатів Енергодарської міської ради та міського голови і т.ін.

14. На інформаційному стенді, розташованому на першому поверсі адміністративної будівлі виконавчого комітету, постійно протягом 2019 року оновлювались матеріали щодо розгляду звернень громадян (оголошення, графіки прийомів та ін.) з урахуванням змін у чинному законодавстві, що регламентує роботу зі зверненнями громадян.

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 899 осіб.

У 2019 році користувачами проєкту порушено 135 проблемних питань (2018 – 148), з яких станом на 02.01.2020 85 закриті (60 за результатами позитивного

вирішення, 25 – за результатами надання відповіді роз’яснювального характеру), решта (50) - 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 ліфтів, ремонт пішохідних доріжок та автомобільних доріг міста, ремонт елементів дитячих майданчиків, відновлення освітлення та ін.

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

Також впродовж 2019 року енергодарцями було створено 9 електронних петицій до Енергодарської міської ради через “Єдину систему місцевих електронних петицій”. 1 петиція станом на 02.01.2020 перебуває в стадії збору підписів, 8 петицій зібрали необхідну кількість голосів та були розглянуті на засіданнях Енергодарської міської ради, три з них не підтримані, 5 – підтримані. На всі петиції їх авторам були надані відповіді.

Крім заходів, затверджених рішенням виконавчого комітету міської ради від 17.01.2019 №02 «Про організацію роботи зі зверненнями громадян у 2019 році», у виконавчому комітеті проводилась така робота з громадянами.

Щомісячно у третій четвер з 09.00 до 11.00 години юридичним управлінням міської ради проводяться зустрічі з малозабезпеченими верствами населення. У 2019 році 12 осіб отримали безкоштовну юридичну допомогу щодо захисту своїх прав та законних інтересів, можливості їх реалізації.

З метою надання консультаційної допомоги суб'єктам підприємницької діяльності та громадянам міста при виконавчому комітеті міської ради працює Громадська приймальня з питань підтримки розвитку підприємництва. Звернувшись до Громадської приймальні підприємці та громадяни міста отримують правову, інформаційно-консультативну допомогу з питань розвитку підприємництва. Протягом 2019 року відбулося 12 засідань Громадської приймальні, звернулося 3 підприємці.

У 2019 році до виконавчого комітету Енергодарської міської ради надійшло всього **2329** звернень громадян, у тому числі:

- **807** звернень громадян поштою (з яких 35 - від вищих органів влади (Верховна Рада України, Запорізька ОДА, Департамент охорони здоров'я Запорізької ОДА, Департамент житлово-комунального господарства та будівництва Запорізької ОДА), 893 – з урядової “гарячої лінії”, 267 - з Запорізького обласного контактного центру гарячої телефонної лінії Запорізької ОДА, 14 - від інших установ та організацій (Енергодарська місцева прокуратура, Енергодарський відділ поліції ГУНП України в Запорізькій області, народні депутати України



Бандуров В. та Яцик Ю.), 5 - надійшло через уповноважену особу, 115 - електронною поштою, 9 - через сайт Єдиної системи місцевих петицій);

- **218** - телефоном;

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

У 2329 зверненнях, зареєстрованих у виконавчому комітеті 2019 році, громадянами порушено 2476 питань. Основні тематики цих питань: комунальне господарство, житлова політика, діяльність органів місцевого самоврядування, соціальний захист, аграрна політика і земельні відносини, економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво, забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян.

У 2019 році у порівнянні з 2018 роком на фоні збільшення загальної кількості звернень відбулося збільшення кількості питань по таких тематиках:

- «Комунальне господарство»: 1471 звернення проти 869. У першу чергу заявники звертались щодо незгоди з підвищенням тарифів на комунальні послуги, що надаються комунальним підприємством «Тепловодоканал», з питань забезпечення ремонту ліфтів, покрівель, міжпанельних швів, налагодження роботи системи опалення у квартирах, ремонту сантехнічного обладнання в будинках. Також надходили звернення щодо виконання ремонтів під'їздів; заміни поштових скриньок; благоустрою міста; встановлення дитячих майданчиків, лавочок; боротьби з бродячими тваринами та інші. До вирішення цих питань залучалися керівники комунальних підприємств міста, управляюча компанія ТОВ «Місто для людей Енергодара»;

- «Діяльність органів місцевого самоврядування»: 350 звернень проти 25. Порушені питання стосувалися відміни рішень виконавчого комітету щодо затвердження вартості комунальних послуг, що надаються комунальним підприємством «Тепловодоканал», надання копій рішень виконавчого комітету, Енергодарської міської ради, копій документів та роз'яснень стосовно договору, підписаного міським головою з управляючою компанією з управління будинками міста та ін.;

- «Житлова політика»: 230 звернень проти 219. Заявниками порушувались питання про видачу ордерів на впорядковане житло у гуртожитках, про поліпшення житлових умов, про надання місць у гуртожитках, реєстрацію та перереєстрацію за місцем проживання та ін.;

- «Праця і заробітна плата»: 48 звернень проти 9. Переважна більшість цих звернень надійшла від колишніх працівників комунального підприємства «Підприємство комунальної власності» та стосувалася видачі довідок про розмір заборгованості по заробітній платі після звільнення з підприємства та виплати розрахункових коштів;

- «Охорона здоров'я»: 37 звернень проти 27. За цією тематикою громадянами порушувались питання щодо сприяння у видачі довідки ЛКК, надання пояснень щодо наявності пільг на медичні послуги для учасників АТО, покращення роботи пологового відділення, надання медичної довідки для відвідування дитиною дитячого садочка без профілактичних щеплень та ін.;

- «Діяльність місцевих органів виконавчої влади»: 3 звернення проти 1;

- «Інше»: 69 звернень проти 68.

Зменшилась кількість звернень за тематиками:

- «Соціальний захист»: 95 звернень проти 98. Переважна більшість звернень в даній тематиці надійшла з питання надання матеріальної допомоги на лікування, надання роз'яснення щодо виплати різного виду державних допомог, правильності нарахування субсидій на житлово-комунальні послуги або їх поновлення;

- «Аграрна політика, земельні відносини»: 65 звернень проти 79. 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»: 45 звернень проти 66. Основні питання, які порушувались у цих зверненнях, стосувалися захисту прав споживачів, повернення коштів за неякісні товари, забезпечення громадського порядку, усунення порушення правил експлуатації житлових приміщень, реалізації прав і свобод громадян та ін.;

- «Економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво» - 39 звернень проти 29. Звернення переважно стосувалися здійснення підприємницької діяльності, укладення договорів про пайову участь у розвитку інженерно-транспортної та соціальної інфраструктури міста;

- «Сімейна та гендерна політика. Захист прав дітей», «Молодь. Фізична культура і спорт» - 8 звернень проти 10. Заявниками порушувались питання надання дозволу на перереєстрацію неповнолітньої дитини, надання допомоги дитині віком до 18 років, яка стала сиротою, у виплаті боргу по комунальних платежах та ін.;

- «Освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність»: 5 звернень проти 9. Звернення стосувалися врегулювання конфліктної ситуації у ЕБГ «Гармонія», зарахування дитини до 1-го класу та ін.;

- «Діяльність підприємств та установ» - 5 звернень проти 4;

- «Культура та культурна спадщина, туризм»: 4 звернення проти 19;

- «Транспорт та зв'язок»: 0 звернень проти 12;

- «Діяльність об'єднань громадян, релігії та міжконфесійних відносин»: 0 звернень проти 5;

- «Обороздатність, суверенітет, міжнародні і міжнаціональні відносини» - 1 звернення про визнання Енергодарською міською радою Російської Федерації країною агресором та окупантом проти 0.

Не зазнала змін кількість питань по таких тематиках:

- «Фінансова, податкова, митна політика» - 3 звернення проти 3;
- «Екологія та природні ресурси»: 1 звернення про виявлення причин наявності задушливого диму у місті у нічний час проти 1;
- «Промислова політика» - звернення відсутні;
- «Охорона праці та промислова безпека» - звернення відсутні;
- «Діяльність центральних органів виконавчої влади» - звернення відсутні;
- «Державне будівництво, адміністративно-територіальний устрій» - звернення відсутні.

Збільшилась кількість надходження звернень через вищі органи влади: 1195 від Верховної Ради України, Запорізької ОДА, Департаменту охорони здоров'я Запорізької ОДА, Департаменту житлово-комунального господарства та будівництва Запорізької ОДА, урядову «гарячу лінію», Запорізький обласний контактний центр проти 224 звернень у 2018 році.

У зверненнях порушені питання щодо надання роз'яснення підстав для підвищення тарифів на комунальні послуги, відновлення роботи ліфтів, забезпечення безкоштовними медикаментами, проведення перерахунку за опалення, поліпшення житлових умов, надання матеріальної допомоги та ін.

У ході опрацювання цих звернень з'ясовано, що авторами 1195 звернень є 1070 громадян, тобто, деякі заявники звернулися до органів влади з кількома зверненнями і лише 35 заявників з 1070 зверталися попередньо до виконавчого комітету Енергодарської міської ради з порушених ними питань та отримали відповідь.

У порівнянні з 2018 роком збільшилась кількість колективних заяв. Таких у виконавчому комітеті Енергодарської міської ради у 2019 році зареєстровано 131, в них підписів - 4532. Показник минулого року – 94, в них підписів - 4551. 9 колективних звернень зі 131 у 2019 році надійшли через Єдину систему місцевих петицій.

Питання, які порушували громадяни у колективних зверненнях, стосувалися: відновлення роботи ліфтів, зупинених на капремонт, ремонту покрівель, ремонту прибудинкових доріг, участі представника органів влади в установчих зборах з питання створення ОСББ, затвердження Порядку інформування про діяльність комунальних підприємств Енергодарської міської ради та наглядові ради, прийняття Енергодарською міською радою рішення про визнання Російської Федерації країною агресором та окупантом, облаштування притулку для бездомних тварин та ін.

Збільшилась кількість надходження повторних звернень у звітному періоді. До виконавчого комітету у 2019 році надійшло 83 таких звернення проти 42 у минулому році. На всі повторні звернення були надані докладні та обґрунтовані відповіді, більшість з них подавалася заявниками через невдоволення попередньою відповіддю.

Також до виконавчого комітету у звітному періоді надійшло:

- 20 дублетних звернень;

- 19 неодноразових звернень;
- 2 масових звернення.

Показник аналогічного періоду минулого року - 17 дублетних, 19 неодноразових та 3 масових.

За соціальним станом громадяни, які найчастіше звертались до виконавчого комітету у 2019 році, є: працюючими (840), пенсіонерами (599), безробітними (132), підприємцями (74), військовослужбовцями (27).

Категорії громадян, які найчастіше звертались до виконавчого комітету у 2019 році: інваліди I-III груп (120), учасники війни та бойових дій, інваліди війни (88), члени багатодітних сімей, одинокі матері (52), ветерани праці (33), учасники ліквідації аварії на ЧАЕС та особи, що постраждали від наслідків аварії на ЧАЕС (32), діти війни (5).

Конкретних прикладів позитивного вирішення звернень громадян, які надійшли до виконавчого комітету у 2019 році, досить багато, серед них:

- забезпечено участь представника органів влади у проведенні установчих зборів для створення ОСББ (25 звернень);
- надано копії додатків до договору на послугу з управління будинком з ТОВ «МІСТО ДЛЯ ЛЮДЕЙ ЕНЕРГОДАР» (50 звернень);
- видано ордери на впорядковане житло у гуртожитках міста (10 звернень);
- налагоджено роботу системи опалення у квартирах заявників (56 звернень);
- встановлено підвищувальні насоси для налагодження тиску у системі холодного водопостачання на пр.Будівельників у будинку №17 та у будинку №46 за колективними заявами мешканців будинків;
- встановлено дорожній знак «Пішохідний перехід» на вул.Воїнів-Інтернаціоналістів в районі будинку №38;
- виділено кімнати у гуртожитку учасникам бойових дій (3 звернення), багатодітній родині (1 звернення), дитині сироті (1 звернення), інваліду II групи, який пересувається на інвалідному візку та не має власного житла (1 звернення);
- взято учасників АТО на квартирний облік (14 звернень);
- відновлено роботу ліфтів за адресами: пр.Будівельників, буд.22, вул.Українська, буд.8, вул.Набережна, буд.6, вул.Українська, буд.13 та ін. (90 звернень);
- надано допомогу у проведенні змагань зі стрільби з луку, виставки собак;
- облаштовано пандус на сходах першого поверху у під'їзді для дитини-інваліда;
- ліквідовано сміттєзвалище біля стадіону ЕБГ «Гармонія»;
- та ін.

Станом на 02.01.2020 із зареєстрованих у 2019 році 2329 звернень в стадії опрацювання залишалось 22 звернення; по 726 з відпрацьованих прийняті позитивні рішення, прохання, висловлені в них, задоволені; з 1499 – надані роз'яснення, необхідна інформація; з 35 – відмовлено в задоволенні, 2 звернення не підлягають розгляду відповідно до ст.8 та ст.17 Закону України «Про звернення громадян», 6 звернень переслано за належністю відповідно до статті 7 Закону

України «Про звернення громадян», 8 звернень знято з розгляду на прохання заявника. Решта звернень (31) 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 проводиться аналіз стану роботи із зверненнями громадян, організації особистого прийому, готується інформація про кількість заяв, що надійшли до виконавчого комітету, характер питань, які в них порушуються, своєчасність реагування. Інформація щодо розгляду звернень громадян протягом минулого тижня (кількість зареєстрованих звернень, проблемні питання, порушені в них), а також щодо основних заходів, які пройшли за участю працівників відділу, та нагадування відповідальним виконавцям про закінчення строків розгляду звернень громадян доводиться до відома керівництва виконкому щопонеділка на оперативних нарадах.

Щоквартально до апарату Запорізької облдержадміністрації надається 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