



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

21.02.2019

№18

Про хід виконання рішення виконавчого комітету міської ради від 25.01.2018 №03 «Про організацію роботи зі зверненнями громадян у 2018 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 2018 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 25.01.2018 №03 «Про організацію роботи зі зверненнями громадян у 2018 році» взяти до відома.
2. Рішення виконавчого комітету міської ради від 25.01.2018 №03 «Про організацію роботи зі зверненнями громадян у 2018 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 25.01.2018 №03 «Про організацію роботи зі зверненнями громадян у 2018 році» (додається).

Міський голова

П. МУЗИКА

ДОВІДКА

до рішення виконавчого комітету міської ради
«Про хід виконання рішення виконавчого комітету від 25.01.2018 №03
«Про організацію роботи зі зверненнями громадян у 2018 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 2018 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 2018 року проведена робота щодо виконання заходів, затверджених рішенням виконавчого комітету міської ради від 25.01.2018 №03 «Про організацію роботи зі зверненнями громадян у 2018 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» 15.02.2018 на засіданні виконавчого комітету розглянуто питання про підсумки роботи зі зверненнями громадян за 2017 рік, за результатами розгляду якого прийнято рішення виконавчого комітету №40 «Про хід виконання рішення виконавчого комітету від 20.01.2017 №05 «Про організацію роботи зі зверненнями громадян у 2017 році».

Аналітичну довідку щодо розгляду звернень громадян у 2017 році оприлюднено у газеті «Рост» від 22.02.2018 №7(665), а також розміщено на офіційному сайті Енергодарської міської ради (<https://www.en.gov.ua/zvernennya-gromadyan/pidsumki-roboti-zi-zvernenniyami-gromadyan>).

25 січня 2018 року на розгляд виконавчого комітету Енергодарської міської ради було винесене питання «Про організацію роботи зі зверненнями громадян у 2018 році», за результатами розгляду якого прийняте відповідне рішення №03.

Впродовж 2018 року відділом по роботі зі зверненнями громадян на розгляд виконавчого комітету було винесено ще 5 питань, за результатами розгляду яких прийняті відповідні рішення, а саме:

- від 15.02.2018 №47 «Про внесення змін до рішення виконавчого комітету від 15.09.2016 №290 «Про затвердження графіка прийому громадян з особистих питань у виконавчому комітеті Енергодарської міської ради»;

- 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»;

- від 21.06.2018 №181 «Про затвердження графіку прийому громадян з особистих питань в управліннях, відділах та службах Енергодарської міської ради та її виконавчого комітету»;

- від 16.08.2018 №231 «Про затвердження Положення про постійно діючу комісію з питань розгляду звернень громадян при виконавчому комітеті Енергодарської міської ради»;

- від 15.11.2018 №315 «Про внесення змін до рішення виконавчого комітету міської ради від 18.02.2016 №41 «Про реалізацію спільного Проекту «Відкрите Місто: посилення участі громадян у розвитку місцевої громади» в м.Енергодарі».

На виконання Указу Президента України від 07.02.2008 №109/2008 при виконавчому комітеті Енергодарської міської ради створена постійно діюча комісія з питань розгляду звернень громадян. У 2018 році проведено 1 засідання цієї комісії (17.04.2018 – Протокол №1), на якому розглянуто питання порядку розгляду звернень громадян, що надходять до виконавчого комітету за допомогою засобів електронного зв'язку, мережі інтернет (електронних звернень).

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. Слід зазначити, що у 2018 році до виконавчого комітету не надходило звернень від зазначених категорій населення.

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» - перевірка стану виконання завдань, визначених керівництвом виконавчого комітету в порядку опрацювання звернень громадян у виконавчих органах Енергодарської міської ради та комунальних підприємствах міста». У 2018 році проведено 9 «Днів контролю», за результатами проведення яких складені акти №1-№9. Три акта з дев'яти долучені до справ заявників (перевірками встановлено, що інформація, надана за результатами опрацювання звернень, відповідає дійсності). За результатами шести обстежень 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 в цілому знаходиться на задовільному рівні, проте, протягом 2018 року мали місце надання відповідей з хибною інформацією щодо результатів

розгляду звернень з боку комунального підприємства “Підприємство комунальної власності” Енергодарської міської ради.

З метою виявлення даних порушень відділом по роботі зі зверненнями громадян проводились «Дні контролю». Всі звернення, за якими виявлено порушення виконавської дисципліни, доопрацьовані, за результатами їх доопрацювання надані відповіді заявникам.

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 15.02.2018 проводився згідно з графіком, затвердженим рішенням виконавчого комітету міської ради від 15.09.2016 №290 «Про затвердження графіка прийому громадян з особистих питань у виконавчому комітеті Енергодарської міської ради», а після 15.02.2018 – згідно з графіком, затвердженим рішенням виконкому від 15.02.2018 №47, з огляду на кадрові зміни, що відбулися у керівному складі виконавчого комітету (зняття з посади секретаря ради Горdevича О.І. та обрання на посаду секретаря ради Нікітіної Л.О.).

21.06.2018 графік особистого прийому громадян знову зазнав змін з огляду на кадрові зміни у керівному складі виконавчого комітету, а саме: було змінено години прийому громадян міським головою та визначено дні та години прийому для заступників міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради Біленької А.В. та Терентьєва А.А. (рішення виконавчого комітету міської ради від 21.06.2018 №180).

Графік особистих прийомів керівництвом виконавчого комітету розміщений до відома громадян на інформаційному стенді на першому поверсі адмінбудівлі виконкому. Відомості про проведення прийомів громадян з особистих питань також заносяться до робочого плану виконавчих органів міської ради та висвітлені у відповідному розділі «Звернення громадян. Звернення на особистому прийомі» на офіційному сайті Енергодарської міської ради.

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

Зі 162 запланованих особистих прийомів громадян у 2018 році проведено 154.

Кількість звернень у 2018 році на особисті прийоми склала 177, з яких:

- до міського голови - 91;
- до першого заступника міського голови, секретаря ради, заступників

міського голови, керуючого справами виконавчого комітету - 86.

За місцем роботи та проживання громадян протягом 2018 року організовано та проведено 7 виїзних прийомів громадян: 6 - міським головою Музикою П.О. (ВП «Запорізька ТЕС» - 30.01.2018, будинок №20 на вул.Козацькій - 02.03.2018, ВП «Атоменергомаш» - 28.03.2018, ЕЗОШ №2 - 11.04.2018, ЕБГ «Гармонія» - 25.04.2018, ДЗ «СМСЧ №1» - 16.05.2018), 1 - заступником міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради Дабіжею Я.Г. (Енергодарська міська організація ветеранів - 21.02.2018). Під час проведення виїзних прийомів звернулось 20 осіб, якими порушено 37 питань. У ході проведення виїзних прийомів за місцем роботи (для працівників закладів освіти та працівників ДЗ «СМСЧ №1») звернень особистого характеру не надходило та не реєструвалось.

6. У 2018 році проведено 5 «Прямих ліній» (згідно з графіком): з міським головою Музикою П.О. (12.02.2018 та 29.05.2018), з заступником міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради Разводовим В.В. (14.03.2018), з начальником управління економіки міської ради Овчатовою О.В. (26.04.2018), з начальником відділу з питань захисту прав споживачів управління економіки міської ради Якушевим В.А. (14.06.2018). Під час їх проведення зателефонувало 23 особи, якими порушено 30 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.

Протягом 2018 року на «гарячу лінію» надійшло 1 анонімне звернення (12.07.2018), яке було направлено для розгляду та відповідного реагування до Енергодарського відділу поліції ГУНП 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.

Протягом 2018 року 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>) та на інформаційному стенді на 1 поверсі у приміщенні адмінбудівлі.

7. 15.02.2018 на засіданні виконавчого комітету розглянуто питання про підсумки роботи зі зверненнями громадян за 2017 рік.

У 2018 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 20.04.2018 №110 «Звіт директора КП «Енергодарське бюро технічної інвентаризації»;
- від 20.04.2018 №111 «Звіт директора КП «Ритуал»;
- від 20.04.2018 №112 «Звіт директора КП «Центр досугу «Промінь»;
- від 20.04.2018 №113 «Звіт директора КП «Міська молочна кухня»;
- від 20.04.2018 №114 «Звіт виконувача обов'язків генерального директора КП «Підприємство комунальної власності»;
- від 20.04.2018 №115 «Звіт виконувача обов'язків директора КП «Комунальні системи».

8. 18.12.2018 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 01.11.2017 до 31.10.2018 у виконавчому комітеті за третій рік перебування на посаді Музики П.О. За результатами проведення звіту міського голови відділом підготовлене розпорядження міського голови від 28.12.2018 №379-р «Про заходи щодо виконання критичних зауважень, висловлених мешканцями міста під час звіту міського голови».

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 2018 року проведено 1 засідання постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян (17.04.2018). За результатами проведення засідання комісії складений протокол №1.

11. З метою контролю за станом додержання вимог Закону України «Про звернення громадян» та Інструкції з діловодства по роботі зі зверненнями громадян відділом по роботі зі зверненнями громадян протягом звітного періоду проведено 4 планові перевірки стану діловодства щодо розгляду звернень громадян у комунальному підприємстві «Підприємство комунальної власності» міської ради (22.02.2018) та в управлінні освіти міської ради (26.04.2018), в управлінні праці та соціального захисту населення міської ради (16.11.2018), у відділі культури міської ради (14.12.2018). За результатами перевірок складені довідки, визначені рекомендації, які мають бути враховані у роботі зі зверненнями громадян.

12. Навчань, семінарів, практикумів з питань роботи зі зверненнями громадян у 2018 році відділом по роботі зі зверненнями громадян апарату Енергодарської міської ради та її виконавчого комітету не проводилось. Проте, 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 періодично проводяться зустрічі з представниками засобів масової інформації, під час яких населення міста інформується про роботу, яку проводить виконком для вирішення соціально-економічних проблем міста. Щопонеділка відділом інформації та зв'язків з громадськістю надається інформація до ЗМІ міста про прогнозовані події, які плануються до проведення за участю органів влади протягом тижня. Щоденно на офіційному сайті Енергодарської міської ради розміщується інформація про діяльність виконавчих органів ради, проведення основних заходів та ін.

У газеті «Рост» №7 (665) від 22.02.2018 була надрукована аналітична довідка щодо розгляду звернень громадян за 2017 рік.

Крім того, до ЗМІ міста (газета «Рост») впродовж 2018 року періодично надавались до друку:

- оголошення різного характеру, а саме: щодо проведення прийомів громадян, щодо проведення «Прямих ліній» з керівництвом виконавчого комітету, Запорізької облдержадміністрації, щодо проведення виїзних прийомів Народними депутатами України, Прокурором Запорізької області;

- інформація офіційного характеру (рішення Енергодарської міської ради, виконавчого комітету, розпорядження міського голови);

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

- статті інформаційного характеру про роботу щодо вирішення актуальних для міста питань;

- інформація щодо заходів з благоустрою міста;

- привітання з нагоди державних та професійних свят, а також довгожителів міста з нагоди Дня народження;

- оголошення в рамках опрацювання звернень громадян з питання демонтажу безхазяйних об'єктів;

- оголошення з питань цивільного захисту населення, оборони міста;

- статті з питань соціального захисту, зокрема, щодо соціального проекту «Карта Енергодарця», а також житлових субсидій, пільгових перевезень, переліку аптек, в яких діє урядова програма «Доступні ліки» та ін.;

- статті щодо Програми кредитування житла для молоді міста, щодо поновлення документів для осіб, які перебувають на квартирному обліку;

- інформація щодо створення позитивного інвестиційного іміджу міста, щодо сприяння розвитку бізнесу у місті, щодо проведення семінарів і тренінгів для бізнесменів;

- інформація щодо звіту міського голови та ін.

14. На інформаційному стенді, розташованому на першому поверсі адміністративної будівлі виконавчого комітету, постійно протягом 2018 року оновлювались матеріали щодо розгляду звернень громадян (оголошення, графіки прийомів та ін.) з урахуванням змін у діючому законодавстві, що регламентує роботу зі зверненнями громадян.

15. Окрім традиційних форм роботи зі зверненнями громадян з 01.04.2016 у м.Енергодарі функціонує інтерактивний проект «Відкрите місто». Станом на кінець 2018 року зареєстрованих користувачів проекту серед жителів міста нараховується 836 осіб.

У 2018 році користувачами проекту порушено 148 проблемних питань, з яких 95 закриті (65 – за результатами позитивного вирішення, 30 – за результатами надання відповіді роз'яснювального характеру), решта (53) – перебувають в стадії опрацювання.

Серед проблемних питань, що порушуються жителями міста Енергодара, переважну більшість складають повідомлення про потребу у проведенні ремонтних робіт, таких як ремонт покрівель житлових будинків, ремонт пішохідних доріжок та автомобільних доріг міста, відновлення роботи ліфтів, ремонт елементів дитячих майданчиків, відновлення освітлення, обрізка кущів, завезення піску на дитячі майданчики та ін.

Завдяки даному проекту 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 2018 року енергодарцями було створено 4 електронні петиції до Енергодарської міської ради через “Єдину систему місцевих електронних петицій”. 1 петиція станом на 02.01.2019 перебувала в стадії збору підписів, 3 петиції розглянуті, на них надані відповіді.

Крім заходів, затверджених рішенням виконавчого комітету міської ради від 25.01.2018 №03 «Про організацію роботи зі зверненнями громадян у 2018 році», у виконавчому комітеті проводилась така робота з громадянами.

Щомісячно у третій четвер з 09.00 до 11.00 юридичним управлінням міської ради проводились зустрічі з малозабезпеченими верствами населення. Протягом 2018 року 16 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 звітного періоду відбулося 12 засідань Громадської приймальні, на яких розглянуті звернення 8 підприємців.

Протягом 2018 року до виконавчого комітету Енергодарської міської ради

надійшло всього 1324 звернення, у тому числі:

- 901 звернення громадян поштою (з яких 22 - від вищих органів влади (Запорізька ОДА, Департамент охорони здоров'я та Департамент соціального захисту населення Запорізької ОДА), 139 – з урядової “гарячої лінії”, 63 - з Запорізького обласного контактного центру гарячої телефонної лінії Запорізької ОДА, 25 - від інших установ та організацій (народний депутат України Бандуров В.В., народний депутат України Купрієнко О.В., народний депутат України Купрій В.М., управління патрульної поліції в Запорізькій області департаменту патрульної поліції національної поліції України, Енергодарська місцева прокуратура), 42 - електронною поштою, 1 – через уповноважену особу);
- 194 - по телефону;
- 9 - через сайт «Єдиної системи місцевих петицій»;
- 220 - 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 1324 зверненнях, зареєстрованих у виконавчому комітеті у 2018 році, громадянами порушено 1544 питання. Основні тематики цих питань: комунальне господарство, житлова політика, аграрна політика і земельні відносини, соціальний захист, забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян, охорона здоров'я, економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньо-економічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво.

Протягом 2018 року у порівнянні з 2017 роком відбулося зростання кількості питань по таких тематиках:

- «Комунальне господарство»: 869 проти 658. У першу чергу заявники звертались з питань забезпечення ремонту покрівель, міжпанельних швів, налагодження роботи системи опалення у квартирах, ремонту сантехнічного обладнання в будинках, ремонту ліфтів. 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. Значне зростання звернень з даної тематики відбулося після переведення житлових будинків міста на обслуговування керуючою компанією замість комунального підприємства;

- «Соціальна політика. Соціальний захист населення»: 98 проти 97. Переважна більшість звернень в даній тематиці надійшла з питання надання матеріальної допомоги на лікування, надання роз'яснення щодо виплати різного виду державних допомог;

- «Забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян, запобігання дискримінації»: 66 проти 54. Основні питання, які порушувались у цих зверненнях стосувалися захисту прав споживачів, повернення коштів за неякісні товари, забезпечення громадського порядку (вжиття заходів до осіб без визначеного місця проживання (далі – БВМП), повідомлення про проведення акцій на підтримку вирішення питання

щодо організації квіткового ринку, усунення порушення правил експлуатації житлових приміщень, реалізації прав і свобод громадян, забезпечення громадського порядку у нічний час, надання слова для виступу на засіданні міської ради, повідомлення про розміщення інформаційного намету, про виконання рішення суду, про створення сусідами загрозливих для життя умов проживання та ін.;

- «Діяльність органів місцевого самоврядування»: 25 проти 18. Порушені питання стосувались надання роз'яснення щодо можливості потрапити на особистий прийом до міського голови, внесення пропозицій та зауважень до рішення виконавчого комітету, відміни рішення виконавчого комітету, надання інформації про дії органів місцевого самоврядування щодо вирішення питання пільгового перевезення громадян по місту, надання інформації про підстави для прийняття рішення виконавчого комітету, надання копій рішень міської ради та ін.;

- «Культура та культурна спадщина, туризм»: 19 проти 7. Порушені питання стосувались фінансування участі у спортивних змаганнях, надання дозволу на проведення культурно-масових заходів, надання допомоги у придбанні сценічних костюмів та ін.;

- «Транспорт і зв'язок»: 12 проти 8. Заявниками порушені питання щодо підвищення вартості проїзду на міському маршруті №3 та №5, ремонту доріг міста, узаконення зупинки громадського транспорту та облаштування зупинкового комплексу, перегляду часу відправлення маршрутного автобуса на с.Дніпровка, відновлення радіомовлення, впорядкування руху автобусів по маршруту №7, безкоштовного або з 50-відсотковою знижкою проїзду школярів у маршрутках по місту;

- «Фінансова, податкова, митна політика»: 3 – щодо незгоди з необхідністю сплачувати держмити при оформленні приватизації житла, розмір якого менше ніж відсоток, який стягує банк за переказ коштів та ін., проти 0;

- «Екологія та природні ресурси»: 1 – щодо очищення водойми прогулянкового каналу на набережній проти 0;

- «Сімейна та гендерна політика. Захист прав дітей», «Молодь. Фізична культура і спорт»: 10 проти 9 «Сім'я. Діти, молодь, гендерна рівність, фізична культура та спорт»;

- «Діяльність об'єднань громадян, релігія та міжконфесійні відносини»: 5 проти 3;

Не зазнала змін кількість питань по таких тематиках:

- «Промислова політика» – звернення відсутні;

- «Діяльність центральних органів виконавчої влади» – звернення відсутні;

- «Державне будівництво, адміністративно-територіальний устрій» – звернення відсутні;

- «Діяльність Верховної Ради України, Президента України та Кабінету Міністрів України» – звернення відсутні.

З решти тематик відбулось зменшення питань:

- «Житлова політика»: 219 звернень проти 312. 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.;

- «Аграрна політика, земельні відносини»: 79 проти 104. Заявниками порушувались питання щодо виділення земельних ділянок для індивідуального будівництва учасникам АТО, виділення земельної ділянки для здійснення підприємницької діяльності (під квітковий ринок) та ін.;

- «Економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво»: 29 проти 34. Порушені питання стосувалися вирішенні питання щодо розміщення та оформлення документів на розміщення пересувної споруди торговельного призначення, надання дозволу на встановлення атракціонів на період святкових заходів до Дня міста, Дня захисту дітей та ін.;

- «Охорона здоров'я»: 27 проти 52. За цією тематикою громадянами порушувались питання щодо відкриття гемодіалізного центру на базі Енергодарського ДЗ «СМСЧ №1», забезпечення його медперсоналом та необхідним обладнанням, покращення роботи ДЗ «СМСЧ №1» та ін.;

- «Праця і заробітна плата»: 9 проти 23. Заявниками порушувались питання надання допомоги у працевлаштуванні.

- «Освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність»: 9 проти 12. Порушені питання стосувалися відновлення теплиці при Енергодарській багатoproфільній гімназії «Гармонія» для навчальних цілей, надання роз'яснення щодо забезпечення новорічними подарунками дітей з багатодітних родин в закладах освіти міста, переведення дитини з одного закладу освіти до іншого, облаштування у закладах освіти міста системи відеоспостереження та ін.;

- «Діяльність місцевих органів виконавчої влади»: 1 (про неврегульовану роботу з прийому громадян в управлінні праці та соціального захисту населення) проти 3.

З однієї нової тематики, внесеної до класифікатора звернень громадян відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 21.02.2018 №94, «Діяльність підприємств та установ» у 2018 році надійшло 4 звернення, з трьох інших – «Охорона праці та промислова безпека», «Інформаційна політика, діяльність ЗМІ», «Обороздатність, суверенітет, міждержавні і міжнародні відносини» звернення у 2018 році не надходили.

Збільшилась кількість надходження звернень через органи влади у 2018 році: 224 звернення - від органів влади (урядова «гаряча лінія», Запорізька ОДА, Департамент охорони здоров'я та Департамент соціального захисту населення Запорізької ОДА, Запорізький обласний контактний центр гаряча телефонна лінія Запорізької ОДА) проти 173 у 2017 році.

У зверненнях порушені питання щодо налагодження роботи системи опалення, системи холодного водопостачання, відновлення електропостачання СГТ «Волна», відновлення роботи ліфтів, роботи ДЗ «СМСЧ №1», надання матеріальної допомоги до Дня людини похилого віку, усунення протікання покрівлі, надання роз'яснення стосовно складових тарифу з обслуговування будинку керуючою компанією, встановлення пандусу, прискорення відновлення

роботи ліфта, сприяння у вирішенні питання щодо розширення території міського кладовища та ін.

У ході опрацювання цих звернень з'ясовано:

- авторами 224 звернень є 180 громадян, тобто, протягом 2018 року 159 громадян звернулися до органів влади з 1 повідомленням, 10 громадян звернулися двічі, 7 громадян – тричі, 2 громадянина – п'ять разів, 2 громадянина – сім разів. Лише 32 громадянини з 224 попередньо зверталися з заявами щодо вирішення порушених ними питань до виконавчого комітету.

У порівнянні з 2017 роком на 1 звернення зменшилась кількість колективних заяв. Таких у виконавчому комітеті Енергодарської міської ради протягом 2018 року зареєстровано 94, в них підписів - 4551. 9 колективних звернень з 94 надійшли через Єдину систему місцевих петицій. Показник минулого року – 95, в них підписів - 2588. Питання, які порушували громадяни у колективних зверненнях, стосувалися: відновлення роботи ліфтів, зупинених на капремонт, ремонту покрівель, відновлення роботи громадського туалету, ремонт доріг, відновлення вуличного освітлення, очищення водойми прогулянкового каналу на набережній, вжиття заходів до осіб БВМП, які оселилися у під'їздах житлових будинків, проведення ремонту трубопроводів у підвалах будинків міста; направлення звернення до Президента України міською радою міста Енергодара стосовно обміну Євгена Панова на одного чи кількох затриманих, чи полонених громадян РФ, облаштування системи відеоспостереження у закладах освіти міста, налагодження якості комунальних послуг та ін.

Збільшилась кількість надходження повторних звернень у звітному періоді. До виконавчого комітету протягом 2018 року надійшло 42 таких звернення проти 36 у минулому році. На всі повторні звернення надані докладні та обґрунтовані відповіді.

Також до виконавчого комітету у звітному періоді надійшло:

- 17 дублетних звернень. Вони стосувалися вирішення питання налагодження холодного водопостачання, виявлення та усунення причин регулярного засмічення каналізаційного трубопроводу у підвалі будинку, виявлення та усунення причин затоплення квартири та ін.;

- 19 неодноразових звернень з питання налагодження роботи системи опалення котеджу на вул.Придніпровській, ремонту покрівлі будинку №13 на вул.Українській та покращення житлових умов та ін.;

- 3 масових звернення про залишення чергового персоналу при вході у будинок (гуртожиток) та встановлення домофону за бюджетні кошти.

Показники звернень минулого року такі: 8 – дублетних, 11 – неодноразових, 4 – масових звернення.

За соціальним станом громадяни, які найчастіше звертались до виконавчого комітету протягом 2018 року, є: працюючими (568), пенсіонерами (488), безробітними (89), підприємцями (71), військовослужбовцями (30).

Категорії громадян, які найчастіше звертались до виконавчого комітету протягом 2018 року: учасники війни та бойових дій, інваліди війни (95), інваліди I-III груп (45), члени багатодітних сімей, одинокі матері (25), ветерани праці (21), учасники ліквідації аварії на ЧАЕС та особи, що постраждали від наслідків аварії

на ЧАЕС (12), діти війни (11).

Конкретних прикладів позитивного вирішення звернень громадян, які надійшли до виконавчого комітету протягом 2018 року, досить багато, серед них:

- налагоджено роботу системи опалення у квартирах заявників;
- видано ордери на впорядковане житло у гуртожитках за такими адресами: вул.Молодіжна, 5, просп.Будівельників, 3, просп.Будівельників, 7, просп.Будівельників, 17а, вул.Лісова, 1, вул.Центральна, 2;
- відновлено електропостачання СГТ «Волна»;
- налагоджено тиск у системі холодного водопостачання;
- виділено кімнати у гуртожитку повністю, в яких заявники жили на ліжко-місцях;
- взято учасників АТО на квартирний облік;
- подовжено термін дії ордера;
- погоджено проведення міської виставки собак;
- демонтовано залізні двері, встановлені в загальному коридорі гуртожитку за адресою: вул.Центральна, 2, корп.3, 6 поверх, одним з жителів без згоди на те сусідів;
- налагоджено роботу системи поливу зелених насаджень на території, прилеглої до будинку №12 на вул.Курчатова, №59, на вул.Молодіжній, будинків №6 та №8 на вул.Придніпровській;
- усунуто аварійну ситуацію у підвалі будинку №15 на вул.Лісовій;
- пофарбовано лавочки біля відділення «Укрпошти» на вул.Курчатова;
- знесено сухі дерева на прибудинковій та внутрішньоквартальній територіях;
- виділено транспорт для перевезення інваліда I групи на санаторно-курортне лікування;
- встановлено пандус у під'їзді, де мешкає інвалід I групи;
- відновлено роботу ліфтів у будинку №22 на просп.Будівельників, у будинку №8 на просп.Енергетиків, у будинку №41 на вул.Українській;
- інші.

Станом на 02.01.2019 із зареєстрованих у 2018 році 1324 звернень в стадії опрацювання залишається 30 звернень; по 448 з відпрацьованих прийняті позитивні рішення, прохання, висловлені в них, задоволені; з 689 – надані роз'яснення, необхідна інформація; з 24 – відмовлено в задоволенні, 6 звернень переслані для розгляду за належністю, 1 звернення повернуто авторові відповідно до статей 5 і 7 Закону України «Про звернення громадян», 2 звернення не підлягають розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України «Про звернення громадян». Решта звернень (124) опрацьовані, взяті на додатковий контроль, заявникам надані проміжні відповіді про хід їх розгляду та прогнозовані строки кінцевого опрацювання.

Відділом по роботі зі зверненнями громадян щомісячно проводиться аналіз стану роботи із зверненнями громадян, організації особистого прийому, готується інформація про кількість заяв, що надійшли поштою, характер питань, які в них порушуються, своєчасність реагування, за результатами якого готується довідка про стан роботи зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті, яка

надається на розгляд міському голові.

Також на оперативні щотижневі наради готується інформація щодо розгляду звернень громадян протягом минулого тижня (кількість зареєстрованих звернень, проблемні питання, порушені в них), щодо основних заходів, які пройшли за участю працівників відділу, робиться наголос на необхідності своєчасного та якісного розгляду звернень.

Щоп'ятниці відповідальним виконавцям надаються нагадування на наступний за поточним тиждень про закінчення строків розгляду звернень громадян з метою попередження випадків надання несвоєчасних відповідей.

Начальник відділу по роботі
зі зверненнями громадян

О. ФАРАФОНОВА