

Виконавчий комітет Нововолинської міської ради

Волинської області

 Р І Ш Е Н Н Я Проєкт

20 січня 2022 року м. Нововолинськ №

Про підсумки роботи зі зверненнями

громадян у виконавчому комітеті

міської ради за 2021 рік

Керуючись пунктом "б" підпункту 1 статті 38 Закону України "Про місцеве самоврядування в Україні", реалізуючи вимоги Закону України «Про звернення громадян», відповідно до Указу Президента України від 7 лютого 2008 року № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» та з метою підвищення ефективності роботи зі зверненнями громадян, враховуючи необхідність об′єктивного, всебічного і вчасного розгляду звернень громадян, виконавчий комітет міської ради

ВИРІШИВ:

1. Інформацію начальника організаційно-виконавчого відділу виконавчого комітету Світлани Груй про підсумки роботи зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті міської ради за 2021 рік узяти до відома (додається).

2. Заступникам міського голови з питань діяльності виконавчих органів та керуючій справами виконавчого комітету відповідно до розподілу функціональних обов′язків:

1) підвищити вимогливість до підпорядкованих управлінь, відділів і структурних підрозділів виконавчого комітету міської ради, підприємств, установ та організацій Нововолинської територіальної громади щодо належного виконання завдань, визначених у документах вищих органів влади, рішеннях міської ради та виконавчого комітету, розпорядженнях міського голови в частині розгляду звернень громадян;

2) у разі несвоєчасного надання відповіді керівниками структурних підрозділів виконавчого комітету міської ради, підприємств, установ та організацій Нововолинської територіальної громади, виявлення ознак формалізму, притягувати винних до встановленої законом відповідальності.

3. Керівникам структурних підрозділів виконавчого комітету міської ради, підприємств, установ та організацій міста:

1) посилити контроль та персональну відповідальність за своєчасне та якісне вирішення питань, порушених у зверненнях громадян;

2) забезпечити, в межах своїх повноважень, кваліфікований, об′єктивний розгляд та оперативне вирішення питань, порушених у зверненнях, заявах і скаргах мешканців громади;

3) чітко дотримуватись графіків особистих прийомів громадян;

4) приділяти особливу увагу вирішенню питань, викладених у зверненнях і скаргах інвалідів та ветеранів війни і праці, учасників ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС, одиноких матерів, багатодітних сімей, учасників АТО та членів їх сімей, а також інших громадян, що потребують соціального захисту та підтримки;

5) з метою зменшення повторних звернень та звернень громадян в органи влади вищого рівня максимально роз′яснювати під час розгляду звернень чинне законодавство, вживати вичерпних заходів для вирішення питань;

6) щокварталу аналізувати та узагальнювати звернення громадян з метою з′ясування причин, що їх породжують, та їх усунення;

7) через засоби масової інформації повідомляти населення про роботу зі зверненнями громадян, вирішення проблем, що турбують людей.

4. Організаційно-виконавчому відділу виконавчого комітету (Світлана Груй):

1) забезпечувати постійний контроль за своєчасним розглядом звернень громадян;

2) здійснювати постійний моніторинг звернень громадян, які надходять до органів влади вищого рівня, доводити результати моніторингу до відома керівництва виконавчого комітету для відповідного реагування;

3) здійснювати постійний моніторинг щодо недотримання та порушення термінів розгляду звернень громадян керівниками структурних підрозділів виконавчого комітету міської ради, підприємств, установ та організацій Нововолинської міської територіальної громади та доводити результати моніторингу до відома керівництва виконавчого комітету для відповідного реагування;

4) продовжити у 2022 році вивчення стану організації роботи із зверненнями громадян у структурних підрозділах виконавчого комітету, на підприємствах, установах та організаціях міста;

5) проводити роз'яснювальну роботу з відповідальними за ведення діловодства з розгляду звернень громадян в установах, організаціях, підприємствах щодо вимог і змін у законодавстві (Каріна Гелевич).

5. Заслухати питання щодо стану роботи зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті міської ради за підсумками 6 місяців 2022 року на апаратній нараді у липні цього року.

6. Контроль за виконанням цього рішення покласти на керуючу справами виконавчого комітету міської ради Валентину Степюк.

Міський голова Борис КАРПУС

Світлана Груй 32095

Інформація

про підсумки роботи зі зверненнями громадян

у виконавчому комітеті Нововолинської міської ради

за 2021 рік

Враховуючи особливу роль звернень громадян до виконавчих органів міської ради у забезпеченні зв′язку між владою та громадою, міська рада приділяє значну увагу вирішенню життєво важливих проблем мешканців громади.

 Упродовж 2021 року до виконавчого комітету надійшло 2890 звернень (письмових – 2460, усних – 430), що на 1449 звернень більше, ніж за відповідний період 2020 року (2021 рік – 2890, 2020 рік – 1441). Індивідуальні звернення становлять - 2634, колективні – 256 звернень, повторні – 240.

Міським головою та його заступниками під час особистих прийомів за вирішенням своїх проблем звернулося 430 осіб. Найчастіше громадяни Нововолинської міської територіальної громади порушували питання, що стосуються житлово-комунальної та соціальної сфер.

Дані про звернення громадян, що надійшли за 2021 рік у порівнянні з попередніми роками наведені в таблиці.

Таблиця 1.1

Кількість звернень громадян до виконавчого комітету Нововолинської міської ради за 2019-2021 роки

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №з/п | Звернення | Роки |
| 2019 | 2020 | 2021 |
| 1 | Надійшло звернень | 1534 | 1441 | 2890 |
| 2 | Із них письмових | 1155 | 1359 | 2460 |
| 3 | Зареєстровано звернень під час проведення особистих прийомів | 379 | 82 | 430 |

Як свідчить аналіз за 2021 рік, у зверненнях громадян, що надійшли до виконавчого комітету, порушено 3059 питань різної тематики ( 2019 рік – 1613, 2020 - 1467).

Найбільш актуальними залишаються питання комунального господарства, соціального захисту та житлової політики, а також питання аграрної політики та земельних відносин, а саме:

1) з питань комунального господарства – 792 звернення (26% від загальної кількості);

2020 р. – 342 звернень (23% від загальної кількості);

2019 р. – 456 звернення (28% від загальної кількості).

Зокрема, звернення стосувалися питань проведення ремонту покрівель, благоустрою доріг, тротуарів, знесення зелених насаджень, косіння трави, освітлення вулиць, водопостачання, встановлення дитячих майданчиків, розширення автомобільної парковки та незгоди з встановленими тарифами на житлово-комунальні послуги.

2) з питань соціального захисту – 630 звернень ( 21% від загальної кількості);

2020 р. – 475 звернень (32% від загальної кількості);

2019 р. – 606 звернень (38% від загальної кількості).

Переважна кількість цих звернень стосувалась надання грошової допомоги на лікування та поховання та роз’яснення інформації щодо можливості отримання субсидії та її розміру.

3) з питань житлової політики надійшло 489 звернень (16% від загальної кількості);

2020 р. – 237 звернень (16% від загальної кількості);

2019 р. – 180 звернень (11% від загальної кількості).

Звернення з питань житлової політики в основному стосувалися приватизації житлових приміщень, надання довідки та акту про фактичне проживання і не проживання, реєстрації місця проживання у неприватизованій квартирі, продовження оренди житла.

4) з питань аграрної політики та земельних відносин – 278 звернень (9% від загальної кількості);

2020 р. – 99 звернень (7% від загальної кількості);

2019 р. – 82 звернення (5% від загальної кількості).

 У період з 2019 по 2021 рік значно зросли звернення цієї категорії. Переважна кількість заяв громадян стосувалася виділення земельних ділянок для учасників бойових дій, затвердження проектів землеустрою та вирішення земельних суперечок між сусідами.

 За структурою проблем, які порушувались жителями міста в 2021 році – це питання виділення земельних ділянок учасникам бойових дій, вирішення житлово-комунальних питань, ремонту доріг, тротуарів, надання матеріальної допомоги, зрізки та кронування дерев. На переважну кількість звернень були дані доручення для розгляду і виконання відповідним керівникам, на інші – відповіді та роз′яснення.

Відповідно до аналізу статистичних даних за соціальним станом заявників, 308 звернень надійшло від найменш соціально-захищених категорій громадян (2020- 210 , 2019 - 349 ), а саме:

1) дітей війни та ветеранів праці –5;

2) інвалідів Другої світової війни, І-ІІІ груп – 130;

3) учасників АТО, війни та бойових дій, осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи – 97;

4) багатодітних сімей та одиноких матерів, матерів-героїнь – 35.

Аналіз питань, з якими звертаються жителі міста до Президента України та голови обласної держадміністрації, обласної ради, народних депутатів України, свідчать, що найгострішими є питання земельних відносин, житла, житлово-комунального господарства, соціального забезпечення.

Виконання вимог Закону України «Про звернення громадян», Указу 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» щодо роботи із зверненнями громадян на постійному контролі у міського голови, його заступників, керівників відділів, управлінь, структурних підрозділів.

Ведеться роз’яснювальна робота (в тому числі – у телефонному режимі) з питань, що турбують громадян, надаються індивідуальні консультації щодо порядку реалізації громадянами їхніх конституційних прав на звернення, практична допомога у написанні заяв.

Особлива увага приділяється розгляду звернень, які надходять від матерів-героїнь, багатодітних матерів, учасників Другої світової війни, інвалідів війни, учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи, учасників майдану, учасників АТО, поранених, родин мобілізованих та загиблих військовослужбовців.

Відповідно до плану роботи виконавчого комітету Нововолинської міської ради 8 червня 2021 року відбулася нарада, на якій розглянуто питання про підсумки роботи зі зверненням громадян у виконавчому комітеті міської ради за п’ять місяців 2021 року.

 Відповідно до розпорядження міського голови від 07.06.2021 року № 80-ра «Про створення робочої групи для перевірки стану роботи зі зверненнями громадян у структурних підрозділах виконавчого комітету, на комунальних підприємствах, в установах та організаціях міста на 2021 рік» було перевірено стан роботи зі зверненнями громадян в -------- установах.

Упродовж року до виконавчого комітету міської ради надійшло 130 запитів на отримання публічної інформації.

 Так, як забезпечення всебічного розгляду звернень громадян, вирішення порушених проблем, задоволення законних прав та інтересів громадян є одним із пріоритетних завдань органів виконавчої влади та місцевого самоврядування, відповідальним обов’язком їх посадових осіб, це питання перебуває на постійному контролі виконавчого комітету та залишається пріоритетним напрямком у діяльності, де вживаються відповідні заходи щодо її удосконалення.

Підсумки роботи зі зверненнями громадян у 2021 році свідчать, що факти порушень чинного законодавства щодо звернень громадян мали місце тому, що окремі виконавці не дотримувалися вимог Закону України «Про звернення громадян», інших нормативних документів, недостатньо аналізували причини, що породжували повторні звернення та скарги.

Враховуючи вищевикладене, всім суб'єктам розгляду звернень необхідно посилити відповідальність за належну організацію роботи зі зверненнями громадян та результатами вирішення порушених у них питань.

Так, як забезпечення всебічного розгляду звернень громадян, вирішення порушених проблем, задоволення законних прав та інтересів громадян є одним із пріоритетних завдань органів виконавчої влади та місцевого самоврядування, відповідальним обов′язком їх посадових осіб, фактором забезпечення суспільної та економічної стабільності в Нововолинській міській територіальні громаді, робота зі зверненнями громадян перебуває на постійному контролі виконавчого комітету та залишається пріоритетним напрямком у діяльності, де вживаються відповідні заходи щодо її удосконалення.

Активізовується роз’яснювальна робота, зокрема, у ЗМІ висвітлюється інформація прес-конференцій за участю міського голови та його заступників. Інформація про стан роботи із зверненнями громадян висвітлюється у засобах масової інформації, зокрема, у газеті «Наше місто», розміщується на офіційній сторінці міської ради та у мережі «Facebook».

Начальник організаційно-виконавчого

відділу виконавчого комітету Світлана Груй