Про роботу щодо розгляду звернень
громадян у виконавчих органах
міської ради у 2019 році

Розглянувши доповідну записку «Про роботу зі зверненнями громадян у виконавчих органах міської ради у 2019 році», виконавчий комітет відзначає, що керівниками виконавчих органів міської ради, комунальних підприємств і установ міста на виконання 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», рішень виконавчого комітету міської ради відповідні організаційно-управлінські заходи здійснено.

З метою поліпшення роботи виконавчих органів міської ради щодо розгляду звернень громадян, подальшого удосконалення стилю, форм і методів роботи з зазначеного питання виконавчий комітет Запорізької міської ради ВИРІШИВ:

1. Доповідну записку «Про роботу зі зверненнями громадян у виконавчих органах міської ради у 2019 році» прийняти до відома та направити керівникам виконавчих органів міської ради, комунальних підприємств, установ, організацій міста для ознайомлення, аналізу та використання у подальшій роботі (додається).

2. Керівникам виконавчих органів міської ради, комунальних підприємств, установ, організацій міста:

2.1. До 01.04.2020 ретельно проаналізувати підсумки роботи зі зверненнями громадян у 2019 році. Результати проведеної роботи розглянути на засіданнях колегій, на апаратних нарадах, видати розпорядчі документи щодо конкретних заходів, спрямованих на поліпшення цієї роботи.

2.2. Взяти персональну відповідальність за своєчасний, належний розгляд питань, порушених у зверненнях громадян.

2.3. Забезпечувати якість і повноту розгляду звернень громадян та надання відповіді по суті, безумовно дотримуватись термінів розгляду звернень громадян.

2.4. Особливу увагу приділяти розгляду звернень ветеранів війни та праці, учасників бойових дій, інвалідів, непрацездатних осіб та осіб, які постраждали внаслідок аварії на Чорнобильській АЕС, багатодітних сімей,

одиноких матерів, інших осіб, які потребують соціального захисту та підтримки.

2.5. Оприлюднити графік особистого прийому громадян на 2020 рік в засобах масової інформації.

3. Результати роботи зі зверненнями громадян вважати одним із основних критеріїв оцінки роботи керівника, в тому числі і при проведенні щорічної оцінки виконання посадовою особою місцевого самоврядування посадових обов'язків і завдань.

4. Відділу по роботі із зверненнями громадян виконкому міської ради у квітні 2020 року провести тематичне навчання для посадових осіб, службовців виконавчих органів міської ради, комунальних підприємств, установ, організацій міста, що відповідальні за даний напрямок роботи.

5. Про результати виконання даного рішення поінформувати виконавчий комітет міської ради до 10.01.2021.

6. Контроль за виконанням рішення покласти на керуючого справами виконкому ради Омельяновича Р.А.

Міський голова В.В.Буряк

Пояснювальна записка
до проекту рішення виконавчого комітету міської ради
«Про роботу щодо розгляду звернень громадян
у виконавчих органах міської ради у 2019 році»

На виконання Закону України «Про звернення громадян», п.2 Указу Президента України №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» не рідше одного разу на рік готується доповідна записка про стан роботи місцевих органів виконавчої влади зі зверненнями громадян.

Відповідно до плану роботи виконавчого комітету міської ради на І квартал 2020 року відділом по роботі зі зверненнями громадян виконкому ради підготовлена доповідна записка та відповідний проект рішення виконавчого комітету міської ради про роботу щодо розгляду звернень громадян у 2019 році.

В доповідній записці проаналізовано кількісні показники по зверненням громадян, які надійшли до виконавчого комітету міської ради в 2019 році; організацію особистого прийому громадян посадовими особами виконкому міської ради; тематику питань, які порушували громадяни у своїх зверненнях. Динаміку надходження звернень до виконавчого комітету міської ради відображено в діаграмах: за роками, починаючи з 2001 року; помісячно у порівнянні з 2018 роком.

З метою посилення персональної відповідальності посадових осіб за стан роботи зі зверненнями громадян, недопущення порушень законодавства відділом по роботі зі зверненнями громадян виконкому ради підготовлено для затвердження графік перевірок дотримання чинного законодавства про звернення громадян у виконавчих органах міської ради.

Начальник відділу по роботі
зі зверненнями громадян
виконкому ради Н.О.Авраменко

Доповідна записка
про роботу зі зверненнями громадян
у виконавчих органах міської ради у 2019 році

На виконання 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» виконавчими органами Запорізької міської ради здійснювалися відповідні організаційно-управлінські заходи.

1. Статистичні дані

Протягом 2019 року до виконавчого комітету Запорізької міської ради всього надійшло 16315 звернень від 91066 громадян, що на 21% (-4385) менше у порівнянні з 2018 роком (було 20700 звернень). З них:

▲15639 (було 20119) - кількість звернень, що надійшли поштою (письмові звернення), в т.ч. через:

▲ «Урядову гарячу лінію» - 6256 (було 8622),

▲безпосередньо через ОДА – 319 (було 359);

▲через «Запорізький обласний контактний центр» - 2281 (було 3345);

▲через прокуратури різних рівнів - 133 (було 121);

▲через електронну пошту – 1186 (було 1268)

▲через електронні петиції – 656 (було 740).

▲676 (було 581) - кількість звернень, які подано громадянами на особистому прийомі міського голови та його заступників.

За видами звернень, визначених Законом України «Про звернення громадян», як і торік, домінують заяви (клопотання) – 94,65%. Скарги становлять 5,25% усіх звернень, пропозиції (зауваження), листи – 0,1%.

Кількість повторних звернень залишилась на рівні минулорічних показників (було 2736 – 13,22%) і становить 13,0% (2126) від загальної кількості. Аналіз свідчить, що основною причиною повторних звернень залишається незгода заявників з наданими роз'ясненнями щодо порядку вирішення їх проблем, в тому числі і тих питань, що не відносяться до компетенції органів місцевого самоврядування. Значна кількість повторних звернень відноситься до сфери житлового-комунального господарства (ремонт житлових будинків, опалення та водопостачання будинків), транспортного забезпечення та надання субсидій.

У порівнянні з минулорічним періодом на 5,2% (з 12663 (61,2%) - у 2018 році до 9165 (56%) у 2019 році) зменшилась кількість звернень, надісланих до виконавчого комітету міської ради вищими державними органами влади. Вони становлять значну частину від загальної кількості звернень – 56% (в 2018 році – 61,2%). Це, зокрема, пов'язано з функціонуванням соціальних проектів «Урядова гаряча лінія», «Запорізький обласний контактний центр», що надало можливість громадянам звертатись за телефоном до органів влади, інколи по декілька разів з одного і того ж питання. Підвищилась активність громадян, які

є постійними респондентами. Крім того, громадяни є активними користувачами Інтернету. Електронною поштою та через Електронні петиції надійшло відповідно 1186 (було 1268) та 656 (було 740) звернень.

Через соціальний проект «Урядова гаряча лінія» протягом 2019 року на розгляд надійшло 6256 звернень, що складає 38,3% від загальної кількості звернень і на 3,4% менше у порівнянні з минулим роком (було 8622 звернень; 41,7%). Звернення, які надійшли через УГЛ, реєструються в загальній системі «Письмові звернення громадян» з позначкою: «Урядова гаряча лінія через ОДА».

Через соціальний проект «Запорізький обласний контактний центр», протягом 2019 року на розгляд надійшло 2281 звернення, що складає 13,98% від загальної кількості і на 2,18% менше минулорічних показників (було 3345 звернення; 16,16%). Звернення, які надійшли через ОКЦ, реєструються в загальній системі «Письмові звернення громадян» з позначкою: «Запорізький обласний контактний центр».

Кількість звернень, які надійшли безпосередньо через Запорізьку обласну державну адміністрацію, складає 319, що складає 1,95% від загальної кількості і на 0,22% більше минулорічних показників (було 359 звернень; 1,73%).

З метою розширення можливостей реалізації права громадян на звернення до Запорізької міської ради, передбаченого Конституцією України, із застосуванням ефективних новітніх методів, зокрема, шляхом електронної петиції, відповідно до ст.23-1 Закону України «Про звернення громадян» міською владою запроваджено можливість звернення громадян до міської влади через сайт «Електронні петиції». Протягом 2019 року зареєстровано 656 петицій (було 740), з яких набрали понад 750 голосів, а саме зі статусом «петиція - ТАК» – 15 петицій (було 17 в 2018 році). Їх було розглянуто на сесії Запорізької міської ради. По 10 петиціям прийнято відповідні управлінські рішення міської ради; 4 петиції не підтримано, 1 петиція знаходиться в стадії розгляду.

Як і раніше, до міськвиконкому за допомогою зверталися найменш соціально захищені категорії громадян: інваліди та учасники Великої Вітчизняної війни, бойових дій, бойових дій в локальних війнах, інваліди армії, - 259, учасники бойових дій (АТО), учасники АТО, родина загиблого в АТО – 490, інваліди дитинства, інваліди загального захворювання, інваліди 1,2,3 групи – 1431, ветерани праці -87, пенсіонери – 2146, діти війни – 222, переселенці з зони АТО – 68, члени багатодітних сімей та самітні матері – 269, учасники ліквідації наслідків аварії та потерпілі від аварії на ЧАЕС – 23, сироти – 16, Матері-героїні – 7. Всього дописувачів, які потребують соціального захисту та підтримки, 30,75 відсотки (5018) від загальної кількості.

2. Аналіз тематики питань за зверненнями громадян

За характером основних питань, що їх порушували громадяни у зверненнях до виконкому міської ради в 2019 році, найбільш актуальними були питання, що відносяться до сфери житлово-комунального господарства. На

другому місці – питання соціального захисту населення, на третьому – питання земельних відносин та транспортного забезпечення.

Питання, що відносяться до сфери житлово-комунального господарства складають 53,6% (8745) від усіх звернень (в 2019 році - 10423; 50,7%), на 2,9% більше минулорічних показників.

Перше місце серед них посідають питання з категорії комунального господарства. У 2019 році (4702 (28,8%) в 2019 проти 6098 (29,4%) в 2019) кількість звернень з питань комунального господарства залишилась на рівні минулорічних показників. Основними являються питання будівництва і ремонту доріг 312 (431); освітлення вулиць, дворових територій, санітарного стану, благоустрою прибудинкових територій 1397 (1580); забезпечення паливом, опалення 586 (1665); гарячого та холодного водопостачання 797 (900), електропостачання - 437 (431).

На другому місці заяви щодо експлуатації та ремонту житла – 13,48% (2200) (проти 2939 – 13,8% у 2018).

Кількість звернень з питань плати за житлово-комунальні послуги на третьому місці – 838 – 5,1% (проти 1178 (5,7%) за минулорічний період). Заяви з питання поліпшення житлових умов складають 1,36% (223) - на четвертому місці (було 251; 1,21%).

Слід зазначити, що протягом 2019 року на ім'я міського голови надійшло ряд звернень від громадян зі словами подяки за надану допомогу та професіоналізм працівникам КП «Титан», КП «ЕЛУАШ», КП «Зеленбуд».

Кількість звернень з питань соціального захисту населення зменшилась на 2,1% у порівнянні з минулорічним періодом (18,56% - 3848 у 2018 році; 16,46% - 2687 у 2019 році). Зокрема, жителі міста в своїх зверненнях порушували питання:

- надання матеріальної допомоги, призначення і виплати соціальних допомог 586 – 21,8% (було 787 – 20,45% від кількості соціальних звернень);
- призначення і виплата субсидій 1645 – 61,2% (було 2641 – 68,63%).

Дещо зменшилась кількість звернень, що надійшли на розгляд з питань землекористування та приватизації земельних ділянок – 1261 (7,72%) від загальної кількості (в 2018 році – 1834 звернень, 8,84%). Питання землевідведення під нове будівництво залишається актуальним. Зокрема, протягом 2019 року питання щодо виділення земельних ділянок під нове будівництво порушили 412 учасника бойових дій (АТО) та членів сімей загиблих (було 735 звернень в 2018).

Кількість звернень громадян з питань транспорту у порівнянні з минулорічними показниками збільшилась на 1,84% (1206 (7,4%) у 2019 році; 5,56% - 1153 у 2018 році). Питаннями, що порушують громадяни у своїх зверненнях, є, зокрема, робота пасажирського транспорту (665), перевезення пільгових категорій громадян (255). Кількість звернень громадян з питань зв'язку значно зменшилась (11 – 2019 рік, 39 – 2018 рік) і складає 0,06% від загальної кількості звернень.

Кількість звернень з питання охорони здоров'я зменшилась на 32 (1%) звернення: 886 звернень (5,43%) у 2019 році проти 918 (4,43%) - у 2018 році.

Слід зазначити, що протягом 2019 року на ім'я міського голови надійшло понад 50 звернень від громадян зі словами подяки за надану допомогу та професіоналізм працівникам медичних закладів міста: лікарям пологового будинку №4; дитячої поліклініки №1; міської лікарні №10; міської лікарні №4; спеціалістам департаменту охорони здоров'я міської ради..

Закономірністю стала незначна кількість звернень з питань науки, освіти, виховання і навчання дітей, роботи навчально-виховних закладів. Хоча слід зазначити, що їх кількість збільшилась на 21: з 236 (1,14%) - у 2018 році до 257 (1,57%) - у 2019.

Кількість звернень з питань торгівлі та громадського харчування майже не змінилась (94 (0,45%) - у 2018 проти 120 (0,74%) – у 2019). У своїх зверненнях громадяни порушували питання боротьби зі стихійною торгівлею, роботи магазинів, кафе в житлових будинках.

Протягом 2019 року до міської ради надійшло 121 звернення (0,74%) з питань надання реєстраційних послуг, в т.ч. з питань реєстрації фізичних осіб (30); надання довідки про склад сім'ї (10), інші питання (23) тощо; (95 звернень в 2018; 0,46%).

Слід зазначити, що всі звернення, які надходять до міськвиконкому, уважно розглядаються. Викладені в них факти ретельно перевіряються та докладаються зусилля до вирішення порушених у зверненнях питань.

За наслідками розгляду звернень громадян у виконавчих органах міської ради 1737 (10,64%) питань вирішено позитивно (задоволено), відмовлено – 12 (0,07%), надані роз’яснення по 13726 (84,1%) питаннях. Перенаправлено – 91 (0,55%). Решта питань знаходиться в стадії розгляду.

Найбільше звернень до виконавчого комітету міської ради надійшло від жителів Дніпровського – 3232 (19,81%) Вознесенівського – 2524 (15,47%) Шевченківського – 2434 (14,91%) районів. Далі йдуть: Комунарський (2129; (13,04%), Хортицький (2012; 12,33%), Олександрівський (1976; 12,11%), Заводський (1201; 7,36%) райони міста; Значна кількість звернень надійшла з інших районів Запорізької області та областей України (або район не визначено) – 807 звернень.

3. Особистий прийом громадян

З метою забезпечення кваліфікованої організації особистого прийому громадян посадовими особами виконкому міської ради та розгляду письмових звернень затверджені дні та години особистого прийому громадян посадовими особами міської ради. Щомісяця складається графік особистого прийому громадян посадовими особами міської ради, який неухильно дотримується.

Протягом 2019 року згідно з графіком особистого прийому проведено 108 особистих прийомів громадян посадовими особами міської ради, на яких зареєстровано 676 звернень.

№ п/п	Посадова особа	П.І.Б.	Кількість проведених прийомів	Кількість звернень	Кількість громадян
1	Міський голова	Буряк В.В.	12	34	55

2.	Секретар міської ради	Пидорич Р.О.	-	-	-
3.	Перший заступник міського голови	Мішок С.М.	12	45	54
4.	Заступник міського голови	Бородай О.М.	27	347	466
5.	Заступник міського голови	ВолобуєвВ.О.	13	36	43
6.	Заступник міського голови	Еделєв В.Г.	3	5	6
7.	Заступник міського голови	Пустоваров А.І.	35	201	230
8.	Керуючий справами виконкому ради	Омельянович Р.А.	6	8	8
В С Ь О Г О			108	676	862

За наслідками розгляду звернень громадян на особистих прийомах у посадових осіб міської ради із 676 порушених питань 186 (27,5%) вирішено позитивно – задоволено; по 457 (67,6%) питанням надано роз'яснення; інші звернення знаходяться у стадії розгляду. Слід зазначити, що всі звернення з особистих прийомів міського голови та його заступників знаходяться на персональному контролі керівників та глибоко аналізуються.

4. Управлінські документи. Профілактично-методична робота

На засіданні виконавчого комітету Запорізької міської ради від 25.02.2019 розглянуто стан роботи зі зверненнями громадян у виконавчих органах міської ради з запрошенням керівників виконавчих органів міської ради, установ та організацій міста, представників засобів масової інформації. За результатами розгляду прийнято рішення №47 «Про роботу щодо розгляду звернень громадян у виконавчих органах міської ради у 2018 році».

З метою підвищення рівня відповідальності виконавців за якість та своєчасність розгляду звернень громадян відділом по роботі зі зверненнями громадян виконкому міської ради за звітний період:

- систематично надавались консультації спеціалістам виконавчих органів міської ради та установ міста з питань підготовки відповіді на звернення, її форми та адресування;

- щотижнево надсилались індивідуальні нагадування щодо дотримання термінів розгляду письмових звернень громадян та звернень на особистих прийомах керівників;

- проводився щотижневий аналіз зареєстрованих звернень громадян з висвітленням тематики порушених питань, тематики повторних звернень;

- щоденно надавались консультації громадянам щодо їх прав та порядку розгляду звернень.

18.04.2019 начальником відділу по роботі із зверненнями громадян виконкому ради Авраменко Н.О. проведено тематичне навчання «Про роботу зі зверненнями громадян в органах місцевого самоврядування».

Відділом по роботі зі зверненнями громадян приділяється значна увага питанню поліпшення виконавської дисципліни по дотриманню термінів розгляду звернень громадян. Щоденно здійснюється «Електронне нагадування про порушення термінів розгляду звернень громадян» та щотижнево (щоп'ятниці) надсилається план-графік розгляду звернень на наступний тиждень (електронна версія)..

На виконання рішення виконавчого комітету міської ради від 25.02.2019 №47 та з метою аналізу звернень в частині вирішення питання по суті керівниками департаментів, управлінь міської ради, комунальних підприємств надаються щоквартальні звіти за зверненнями.

Постійно здійснювався контроль за ходом розгляду звернень громадян, які були запрошені на особистий прийом до міського голови. Щосереди готувались аналітичні довідки про стан вирішення питань, порушених на особистих прийомах міського голови, та дотримання термінів розгляду звернень громадян виконавцями.

Міський голова питанню розгляду звернень громадян приділяє значну увагу. Щотижнево на апаратних нарадах, зокрема, порушується питання про стан розгляду звернень громадян (вибірково) в частині вирішення питання по суті та якості наданих відповідей.

Однак, існують і не вирішені проблеми за зверненнями громадян.

Так, станом на 01.01.2020 на додатковому контролі на 2020 рік залишаються 53 звернення, які надійшли на розгляд в 2017-2018 роках, та понад 220 звернень, які надійшли на розгляд в 2019 році.

Не вирішеними залишаються питання капітального ремонту покрівель, ремонту інженерних мереж, ремонту внутрішньоквартальних доріг. Є необхідність обов'язково включити в плани робіт на 2020 рік питання, які порушили громадяни у зверненнях в 2017-2019 роках для їх остаточного вирішення.

На підставі рішення виконавчого комітету Запорізької міської ради від 01.09.2017 №529 «Про призначення управителів багатоквартирних будинків міста Запоріжжя» понад 2 роки будинки мешканців м.Запоріжжя обслуговують управляючі компанії: КП «Запоріжремсервіс», ТОВ «Керуюча компанія «Мрія» та ТОВ «Керуюча компанія «Місто для людей Запоріжжя». Частина житлових будинків та гуртожитки міста залишились в обслуговуванні КП «Наше місто». Крім того, з'явилось рад невеликих обслуговуючих компаній, які пропонують свої послуги мешканцям багатоквартирних будинків та заключають Договір безпосередньо з мешканцями. Як результат – проблеми з вирішенням питання та підготовки відповіді по суті.

5. Інформаційна робота

На офіційному web-сайті міської ради www.zp.gov.ua висвітлено аналітичну довідку про роботу щодо розгляду звернень громадян у виконавчих

органах міської ради у 2019 році. Особисті прийоми міського голови щомісяця висвітлювались в міській пресі та на телеканалах міста.

Районними адміністраціями проводиться системна робота по висвітленню роботи зі зверненнями громадян у засобах масової інформації, вживаються заходи реагування на звернення громадян до преси. Висвітлені в статтях факти перевіряються та здійснюються відповідні заходи реагування.

Продовжується практика проведення щомісячних безкоштовних консультативно-правових зустрічей для мешканців міста в ДК «Орбіта» та в районах - районними адміністраціями, під час яких фахівцями різних структур надається юридична допомога громадянам про способи захисту їхніх прав та законних інтересів, можливості їх реалізації.

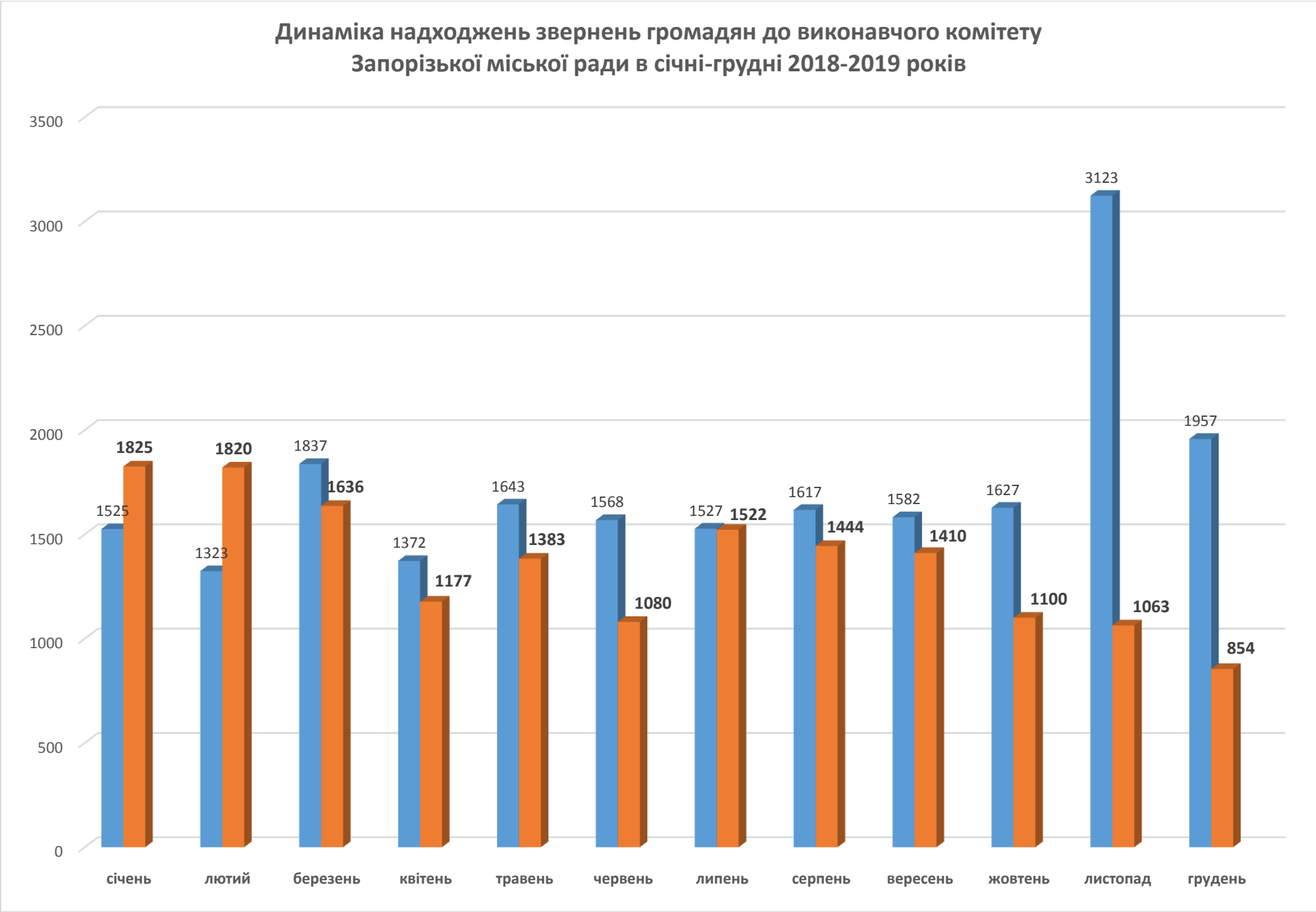
Проведено ряд організаційних та технічних заходів для спрощення адміністрування процесу роботи зі зверненнями громадян. Прийняті певні управлінські рішення з метою зменшення об’ємів громіздкої технічної роботи при розгляді звернень, які надходять через контактні центри: звернення через контактні центри надходять на розгляд електронною поштою. Зворотний зв'язок також здійснюється в електронному вигляді.

Протягом 2019 року забезпечено належний рівень роботи щодо розгляду звернень громадян архівним управлінням міської ради, управлінням соціального захисту населення міської ради, управлінням з питань охорони здоров’я міської ради, районними адміністраціями міської ради, концерном «Міські теплові мережі», КП «Водоканал», КП «Запоріжміськсвітло», КП «Запорізька ритуальна служба».

Робота зі зверненнями громадян залишається на постійному контролі виконавчого комітету Запорізької міської ради і спрямовується на забезпечення конституційного права громадян на звернення, на вдосконалення форм та методів цієї роботи.

Начальник відділу по роботі
зі зверненнями громадян
виконкому ради Н.О.Авраменко


Динаміка надходжень звернень громадян до виконавчого комітету Запорізької міської ради у 2001-2019 роках
25000
20000
15000
10000
5000
0
5097
6205
5607
8055
8173
8291
8154
8574
7845
7661
8531
12120
9025
9622
15890
22345
20551
20700
16315
2001
2002
2003
2004
2005
2006
2007
2008
2009
2010
2011
2012
2013
2014
2015
2016
2017
2018
2019


Динаміка надходжень звернень громадян до виконавчого комітету
Запорізької міської ради в січні-грудні 2018-2019 років
3500
3000
2500
2000
1500
1000
500
0
1525
1825
1323
1820
1837
1636
1372
1177
1643
1383
1568
1080
1527
1522
1617
1444
1582
1410
1627
1100
3123
1063
1957
854
січень
лютий
березень
квітень
травень
червень
липень
серпень
вересень
жовтень
листопад
грудень