



ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ РУБІЖАНСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ
ЛУГАНСЬКОЇ ОБЛАСТІ

РІШЕННЯ

«19» ___ 02 ___ 2019 р.

м. Рубіжне

№ 508

Про підсумки роботи із зверненнями громадян у Рубіжанській міській раді та її виконавчому комітеті у 2018 році

Розглянувши інформацію начальника загального відділу Рубіжанської міської ради Дев'ятерікової Л.В. про підсумки роботи із зверненнями громадян у Рубіжанській міській раді та її виконавчому комітеті у 2018 році, на підставі Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», керуючись ст. 40, п. 3 ч. 4 ст. 42, ч. 6 ст. 59 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» виконавчий комітет Рубіжанської міської ради

ВИРІШИВ:

1. Інформацію начальника загального відділу Рубіжанської міської ради Дев'ятерікової Л.В. про підсумки роботи із зверненнями громадян у Рубіжанській міській раді та її виконавчому комітеті у 2018 році (додається) взяти до відома.

2. Керівникам підприємств, організацій та установ міста, управлінь та відділів Рубіжанської міської ради проаналізувати ефективність розгляду звернень громадян у звітному періоді, вжити заходів щодо усунення причин, що їх зумовлюють.

3. Начальнику загального відділу Рубіжанської міської ради (Дев'ятерікова Л.В.) оприлюднити це рішення на офіційному сайті Рубіжанської міської ради.

4. Контроль за виконанням цього рішення покласти на керуючого справами виконавчого комітету Арцева Ю.М.

Міський голова

С.І.Хортів

Додаток
до рішення виконавчого комітету
Рубіжанської міської ради
«19»__02__2019 р. № 508

Інформація про підсумки роботи із зверненнями громадян у Рубіжанській міській раді та її виконавчому комітеті у 2018 році

1. Загальна кількість звернень громадян

На виконання забезпечення гарантування та реалізації конституційного права на звернення, викладеного у Конституції України, Законі України «Про звернення громадян», Законі України «Про місцеве самоврядування в Україні», Указі 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”, Постанови Кабінету Міністрів України від 24.05.2008 № 858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян», рекомендаціях обласної державної адміністрації, рішеннях виконавчого комітету Рубіжанської міської ради, дорученнях міського голови, Рубіжанської міською радою та її виконавчим комітетом протягом 2018 року проводилась певна робота щодо розгляду звернень громадян, вирішення порушених у зверненнях питань.

Протягом 2018 року до Рубіжанської міської ради та її виконавчого комітету надійшло 4527 звернень громадян.

Безпосередньо через органи влади отримано 844 звернення.

Із загальної кількості звернень надійшло поштою 4285 (в тому числі 95 - електронною поштою) або 95% та 242 або 5% на особистому прийомі громадян міським головою, секретарем міської ради, першим заступником міського голови, заступниками міського голови та керуючим справами виконавчого комітету.

З урахування колективних звернень, з пропозиціями, заявами та скаргами звернулось 8788 громадян.

На пряму «телефонну» гарячу лінію до міського голови, секретаря міської ради, заступника міського голови та керуючого справами виконавчого комітету надійшло 26 звернень громадян.

У порівнянні з 2017 роком надходження звернень громадян до Рубіжанської міської ради та її виконавчого комітету збільшилось на 57%.

2. Надходження звернень громадян на особистому прийомі

Особистий прийом громадян міським головою, секретарем міської ради, заступниками міського голови та керуючим справами виконавчого комітету здійснювався на виконання ст. 22 Закону України «Про звернення громадян» та

згідно з розпорядженням міського голови, затвердженим від 28.12.2016 № 142. За 2018 рік міським головою проведено 23 особистих та виїзних прийомів, на яких прийнято 136 громадян, що на 53 менше, ніж у 2017 році (189).

За 2018 рік секретарем міської ради, заступниками міського голови та керуючим справами виконавчого комітету проведено 23 особистих та виїзних прийомів, на яких розглянуто 106 звернень, що на 17 більше, ніж у 2017 році (89).

Під час проведення особистих прийомів керівництвом Рубіжанської міської ради було забезпечено особистий розгляд та надання відповідей на звернення інвалідів війни. За 2018 рік до Рубіжанської міської ради надійшло 59 звернень від інвалідів війни (у 2017 році – 44).

Виїзні прийоми громадян міським головою здійснювалися згідно з розпорядженням міського голови, затвердженим від 23.03.2018 № 41. Такі прийоми проводились у робочий час за місцем проживання громадян. У більшості випадків до проведення особистих та виїзних прийомів залучалися посадові особи управлінь, відділів та комунальних підприємств Рубіжанської міської ради. За 2018 рік проведено 3 виїзних прийоми: стадіон «Хімік», КУВК «Школа - дитячий садок», філіал МКУ «Палац культури» та 7 – за місцем безпосереднього проживання громадян, в ході яких розглянуто 39 звернень.

Графіки особистого та виїзного прийомів громадян надруковані в газеті «Рубіжанські новини» та оприлюднені на офіційному сайті Рубіжанської міської ради.

3. Надходження звернень від найменш соціально захищених категорій громадян

Особлива увага приділялась розгляду звернень від громадян, які потребують соціального захисту та підтримки, таких як: ветерани війни та праці, інваліди, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, учасники АТО та інші пільгові категорії.

Від найменш соціально захищених категорій громадян у 2018 році до Рубіжанської міської ради та її виконавчого комітету надійшло 2221 звернення, що на 1498 більше, ніж у 2017 році (723) і складає 49% від загальної кількості звернень, в тому числі:

- від учасників та інвалідів війни, учасників бойових дій - 208 звернень проти 82 у 2017 році,
- від інвалідів I, II, III групи, ветеранів праці, «дітей війни» - 1851 звернення проти 178 у 2017 році;
- від членів багатодітних сімей та одиноких матерів - 136 звернень проти 42 у 2017 році;
- від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС – 26 звернень проти 30 у 2017 році.

4. Тематика звернень

У зверненнях до виконавчого комітету Рубіжанської міської ради громадянами було порушено 4776 різноманітних питань (у 2017 році - 2218), у тому числі:

Показники	2017	2018	-,+
Всього порушено питань	2218	4776	+ 2558
У тому числі:			
- комунального господарства	1109	1645	+536
- соціального захисту	481	2466	+1985
- житлової політики	169	142	- 27
- забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку	115	114	-1
- транспорту і зв'язку	43	28	-15
- аграрної політики і земельних відносин	32	31	-1
- праці та заробітної плати	26	17	-9
- інші	44	59	+15

Звертає увагу, що більшість жителів міста у 2018 році звернулось з питань соціального захисту (2466 проти 481 у 2017 році). Більша кількість питань зазначеної тематики:

- надання матеріальної допомоги на встановлення пільгового індивідуального опалення - 1882 або 42%;
- надання матеріальної допомоги на лікування - 269 або 6%;
- призначення соціальних виплат, субсидій – 185 або 4%.

На другому місці - питання комунального господарства - 1645 проти 1109 у 2017 році. Найчастіше у цій тематичній групі порушувалися питання:

- ремонт покрівель – 298;
- пільгове встановлення індивідуального опалення - 131;
- відсутність послуг – 267 (опалення, водопостачання, газопостачання, електропостачання).

На третьому місці – питання забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку - 114 проти 115 у 2017 році. У першу чергу, ці звернення стосувалися питань захисту прав споживачів.

Далі йдуть питання аграрної політики і земельних відносин, праці та заробітної плати (від 0,4% до 0,7%).

За втручанням керівництва Рубіжанської міської ради **252** нужденним громадянам міста для лікування за рахунок коштів місцевого бюджету була надана матеріальна допомога в сумі **243579,5 грн.** Позитивно вирішені 50% (2279) від загальної кількості звернень, надані роз'яснення на 35% (1578), у стадії розгляду - 373 звернення, залишаються на контролі - 55. Разом з тим, 104

звернення або 2% від загальної їх кількості відповідно до повноважень направлено на розгляд за належністю, 6 звернень або 0,1% не підлягають розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України «Про звернення громадян».

5. Колективні звернення

За 2018 рік письмових звернень на адресу керівництва Рубіжанської міської ради надійшло 4187 (у 2016 році – 1653). **Колективних звернень отримано** 218, що на 66 звернень менше, ніж у 2016 році (284). Основними питаннями, порушеними у зверненнях, є експлуатація, утримання, ремонт й ремонт житлового фонду та комунальних мереж.

6. Повторні звернення

Із загальної кількості звернень 3% складають повторні звернення (135 звернень), у 2017 році – 136. Більшість жителів звернулись з питань комунального господарства (ремонт покрівель, благоустрій території та інші) та трудових відносин (надання архівної довідки про заробітну плату). Усім заявникам, які звернулись повторно, надані роз'яснення згідно з діючим законодавством.

7. Висвітлення через засоби масової інформації матеріалів щодо організації роботи зі зверненнями громадян

Основними складовими інформаційної роботи виконавчого комітету Рубіжанської міської ради щодо забезпечення реалізації конституційного права громадян на звернення є наступні:

- оприлюднення відповідної інформації на офіційному сайті Рубіжанської міської ради;
- інформаційне забезпечення особистих прийомів громадян керівництвом Рубіжанської міської ради.

Засоби масової інформації міста докладно інформують про рішення, прийняті щодо роботи зі зверненнями громадян. Як приклад, 13 публікацій у газеті міської ради «Рубіжанські новини» про особисті та виїзні прийоми громадян керівництвом Рубіжанської міської ради: «Проблеми горожан не обходимо решать безотлагательно» - «Рубіжанські новини» № 7, 16.02.2018; «Главная тема, волнующая рубезжан, - децентрализация системы отопления» «Рубіжанські новини» № 11, 16.03.2018; «Большая часть обращений – по проблемам ЖКХ» - «Рубіжанські новини» № 15, 13.04.2018, «Городская власть ищет и находит пути решения многочисленных проблем рубезжан» - «Рубіжанські новини» № 25, 22.06.2018; «Прием граждан по личным вопросам городским головой» - «Рубіжанські новини» № 28, 13.07.2018, «Горячая» тема – коммунальные проблемы рубезжан» - «Рубіжанські новини» № 27, 06.07.2018, «Первый заместитель городского головы Алексей Башкир рассмотрел

обращения рubeжан» - «Рубіжанські новини» № 33, 17.08.2018, «Личный прием граждан первым заместителем городского головы Алексеем Башкиром» - «Рубіжанські новини» № 35, 31.08.2018, «Информация о личном приеме граждан городским головой Сергеем Хортивым в филиале ГКУ «Дворец культуры»» - «Рубіжанські новини» № 44, 02.11.2018, «Основная причина обращений – коммунальные проблемы» - «Рубіжанські новини» № 47, 23.11.2018, «Не снимаются с повестки дня проблемы коммунальные» - «Рубіжанські новини» № 48, 30.11.2018, «Информация о личном приеме граждан городским головой Сергеем Хортивым» - «Рубіжанські новини» № 49, 07.12.2018.

Стан роботи зі зверненнями громадян, які надійшли до Рубіжанської міської ради та її виконавчого комітету, було розглянуто на засіданні виконавчого комітету Рубіжанської міської ради 06.02.2018, за результатами розгляду прийнято рішення виконавчого комітету Рубіжанської міської ради від 06.02.2018 № 56 «Про підсумки роботи із зверненнями громадян у Рубіжанській міській раді та її виконавчому комітеті у 2017 році».

З метою забезпечення більш широкого спілкування громадян з владою для вирішення нагальних проблем громадян розпорядженням міського голови від 28.12.2017 № 141 затверджений графік роботи прямої телефонної «гарячої лінії» у 2018 році. Протягом 2018 року згідно з графіком **проведено 17 «гарячих ліній»**, на які надійшло 26 звернень громадян. Мешканців міста у більшості турбували питання комунального господарства (благоустрій та ремонт доріг, ремонт покрівель, відсутність комунальних послуг та їх оплата).

Окремий напрям роботи – забезпечення доступу громадян до публічної інформації. У звітному періоді в рамках Закону України «Про доступ до публічної інформації» загальним відділом Рубіжанської міської ради **опрацьовано 187 інформаційних запитів** (у 2017 році – 152). Інформація про роботу щодо забезпечення повно форматного доступу до публічної інформації регулярно оприлюднюється у відповідному розділі на офіційному сайті Рубіжанської міської ради.

Загальним відділом Рубіжанської міської ради зареєстровано 7093 вхідної та 4866 вихідної кореспонденції.

На офіційному сайті Рубіжанської міської ради протягом 2018 року розміщено 44 публікації щодо особистих та виїзних прийомів громадян керівництвом Рубіжанської міської ради, а також стану розгляду звернень, які надійшли на урядову гарячу лінію; у розділах «Інтернет-приймальня» - «Інформація приймальні зі звернень громадян» щотижня висвітлюється стан роботи зі зверненнями громадян у Рубіжанської міської ради та її виконавчому комітеті.

Згідно з Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні» та розпорядженням міського голови від 12.10.2018 № 134 міський голова провів 6 зустрічей з жителями міста, на яких він звітував про свою роботу за період з листопада 2017 року по жовтень 2018 року.

14.06.2018 в приміщенні МКУ «Палац культури» відбулися громадські слухання з обговорення тарифів на комунальні послуги, на яких були присутні

біля 500 жителів міста. В ході громадських слухань міський голова та його перший заступник відповіли на численні запитання, які надходили від громадян. Після закінчення обговорення учасниками громадських слухань була проголосована і прийнята відповідна резолюція.

У великому залі МКУ "Палац культури" за участю міського голови Хортіва С.І. протягом 2018 року відбулися численні планові робочі наради з питання децентралізації теплопостачання в багатоквартирних будинках.

Ефективною формою прямого діалогу між владою та громадою є прямі радіоефіри керівництва Рубіжанської міської ради з проблемних питань, які проходили щотижня на міському радіо за підтримки КП «ТРК «Рубіжне» в рамках передачі «В інтересах громади».

Щоденно працює приймальня зі звернень громадян у кабінеті № 102 Рубіжанської міської ради, здійснюється контроль за термінами розгляду звернень громадян, дотриманням графіку особистого та виїзних прийомів керівництвом Рубіжанської міської ради, за необхідністю – зворотний зв'язок з громадянами. Проводиться автоматизована реєстрація звернень громадян.

Публікації в засобах масової інформації, робота приймальні зі звернень громадян, проведення особистих, виїзних прийомів громадян керівництвом Рубіжанської міської ради та роз'яснювальної роботи щодо діючого законодавства України відіграють вагомую роль в скороченні кількості звернень, вирішенні проблемних питань на місцевому рівні, що свідчить про збільшення рівня довіри громадян до керівництва Рубіжанської міської ради.

Підсумки роботи зі зверненнями громадян за 2018 рік свідчать про те, що робота із звернення громадян у Рубіжанській міській раді є системною та результативною, проте потребує постійного вдосконалення та пошуків нових форм і методів для роботи із зверненнями громадян, а також спрямування зусиль структурних підрозділів Рубіжанської міської ради на забезпечення всебічного розгляду звернень та вирішення порушених громадянами питань відповідно до вимог чинного законодавства України.

Робота зі зверненнями громадян продовжує залишатися пріоритетним напрямом у діяльності Рубіжанської міської ради та її виконавчого комітету.

Керуючий справами
виконавчого комітету

Ю.М.Арцев

Начальник загального відділу

Л.В.Дев'ятерікова