



Україна  
Знам'янська міська рада Кіровоградської області  
Виконавчий комітет

**Рішення**

від 17 січня 2014 р.

№ 1

м. Знам'янка

Про стан розгляду звернень громадян,  
що надійшли до виконавчого комітету  
Знам'янської міської ради  
протягом 2013 року

З метою забезпечення виконання в місті Указу Президента України від 7 лютого 2008 року № 109 "Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права громадян на звернення до органів влади та органів місцевого самоврядування", розглянувши інформацію начальника відділу загального, контролю та роботи зі зверненнями громадян Туманової О.П. про підсумки роботи із зверненнями громадян, що надійшли до виконавчого комітету Знам'янської міської ради протягом 2013 року, керуючись ст.38 Закону України "Про місцеве самоврядування в Україні", виконавчий комітет Знам'янської міської ради

**В И Р І Ш И В :**

1. Взяти до відома інформацію начальника відділу загального, контролю та роботи зі зверненнями громадян Туманової О.П. про підсумки роботи із зверненнями громадян, що надійшли до виконавчого комітету Знам'янської міської ради протягом 2013 року (додається).
2. Керівникам відділів, управлінь апарату управління та структурних підрозділів міськвиконкому, іншим виконавцям, причетним до виконання заходів, затверджених розпорядженням міського голови від 8 січня 2014 року № 4, надавати інформацію про виконання зазначених заходів відділу загальному, контролю та роботи зі зверненнями громадян шокквартиально до 25-го числа останнього місяця звітного періоду.
3. Керівникам комунальних підприємств міста забезпечити неухильне виконання вимог Закону України «Про звернення громадян» та Указу Президента України від 7 лютого 2008 року № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права громадян на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування».
4. Відділу загальному, контролю та роботи зі зверненнями громадян (нач. О.Туманова) встановити жорсткий контроль за дотриманням термінів при розгляді звернень громадян.
5. Контроль за виконанням даного рішення покласти на керуючу справами виконкому Тесленко Н.О.

Міський голова

Крижановський

**Довідка про підсумки роботи із зверненнями громадян, що надійшли  
до виконавчого комітету Знам'янської міської ради  
протягом 2013 року**

Протягом 2013 року до виконавчого комітету Знам'янської міської ради надійшло 692 звернення громадян, що на 40 менше, порівняно з відповідним періодом 2012 року.

З них 551 звернення надійшло поштою, а 141 громадянин звернувся на особистих та особистих виїзних прийомах. З них:

- на особистих прийомах міського голови – 57 громадян ( у відповідний період 2012 року - 82 );

Через органи вищого рівня протягом звітного періоду надійшло 85 звернень громадян, що на 25 менше, порівняно з відповідним періодом 2012 року. З них:

- через ОДА –85.

Кількість колективних звернень протягом звітного періоду – 69 (у відповідний період 2012 року –70).

Кількість громадян, які звернулися – 2029 ( у відповідний період 2012 року – 1415).

Кількість повторних звернень – 1 ( у 2012 році –4 ).

Основні питання, що порушувались у зверненнях громадян протягом 2013 року згідно Класифікатора звернень громадян:

- питання соціального захисту – 218 (за відповідний період 2012 року –271). З них позитивно вирішених 209;

- питання комунального господарства – 289 (за відповідний період 2012 року –336). З них позитивно вирішених – 268;

- питання економічної політики, будівництва, підприємництва та захисту прав споживачів – 38 (за відповідний період 2012 року-32). З них позитивно вирішених –36;

- питання аграрної політики і земельних відносин –28 (за відповідний період 2012 року –39), з них позитивно вирішених – 25;

- питання житлової політики – 60 (за відповідний період 2012 року – 50). З них позитивно вирішених –54;

- питання транспорту і зв'язку – 8 (за відповідний період 2012 року –10);

- питання охорони здоров'я – 7 (за відповідний період 2012 року – 3). З них позитивно вирішених –7;

- питання сім'ї, дітей, молоді, фізичної культури і спорту – 8 (за відповідний період 2012 року - 4). З них позитивно вирішених –8 ;

- питання праці і заробітної плати –6 (за відповідний період 2012 року -12), з них позитивно вирішених – 6.

*За категоріями авторів звернень:*

- інвалідів Великої Вітчизняної війни –7;

- учасників війни – 13;

- дітей війни – 52;

- учасників бойових дій –4;

- інвалідів I групи – 18;

- інвалідів II групи – 38;

- інвалідів III групи – 6;

- одиноких матерів –7;

- багатодітних сімей –7;

- учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС – 7;

- дітей –7;

- ветеранів праці –9;

- інших категорій – 509.

*За соціальним станом авторів звернень:*

- пенсіонерів – 257;
- робітників -171;
- селян – 0;
- підприємців –2;
- безробітних – 17;
- інших –250.

Всі звернення, що надходять до міськвиконкому, міський голова розглядає особисто, дає відповідні доручення виконавцям. Від виконавців міський голова вимагає позитивного вирішення питань, що належать до їх компетенції. Заявники обов'язково повідомляються про результати розгляду їх звернень у терміни, зазначені законодавством України.

Під особистий контроль міського голови взято роботу із зверненнями громадян щодо здійснення виплат заробітної плати, виконання чинних Законів України, інших нормативно-правових актів, доручень Президента України стосовно соціального захисту найменш захищених верств населення. Особлива увага приділяється вирішенню питань, які порушують інваліди Великої Вітчизняної війни, ветерани війни і праці, інваліди, пенсіонери, особи, які постраждали внаслідок аварії на ЧАЕС, багатодітні сім'ї, діти-інваліди, одинокі матері та особи, які потребують соціального захисту та підтримки.

Проведено 23 засідання міської комісії «Турбота і милосердя», рішеннями якої надана матеріальна допомога 282 малозабезпеченим, пенсіонерам, непрацевдатним громадянам та інвалідам міста з міського та обласного бюджетів на загальну суму 49,14 тис. грн., в тому числі:

- з міського бюджету - 169 особам – 16,3 тис. грн.;
  - з обласного бюджету (депутати обласної ради) - 63 особам – 12,13 тис. грн.
- середній розмір допомоги складає 116 грн.;
- з міського бюджету (на поховання) - 35 особам – 14,0 тис. грн.;
  - з Державного бюджету (ПКМУ № 158) - 15 особам – 6,71 тис. грн.

За звітний період 7 ветеранів оформлені до інтернатних закладів області, 3 осіб – до реабілітаційних центрів, 27 осіб забезпечені інвалідними візками, ходунками, милицями з пункту прокату терцентру.

«Соціальним таксі» виконано 215 замовлень: доставка 156 ветеранів та інвалідів до медичних закладів міста і області, протезного цеху, Кіровоградського обласного госпіталю для інвалідів Вітчизняної війни, ЛТЕКів.

Обстежені житлово-побутові умови проживання 189 ветеранів, учасників бойових дій, учасників війни, з них 66 осіб, які потребували сторонньої допомоги, прийняті на надомне обслуговування відділенням соціальної допомоги вдома, 87 осіб знято з обслуговування з різних причин.

Терцентр співпрацює з благодійними фондами області. За їх допомогою була надана гуманітарна допомога 216 малозабезпеченим, багатодітним сім'ям, одиноким інвалідам, ветеранам, що перебувають на обліку у терцентрі на суму 3,5 тис. грн.

Особисті та особисті виїзні прийоми проводяться міським головою та його заступниками відповідно до графіку, затвердженого розпорядженням міського голови від 12 листопада 2010 року № 347 „Про затвердження графіка особистого прийому та особистого виїзного прийому громадян керівництвом виконавчого комітету Знам'янської міської ради”. Графік опублікований на WEB-сайті Знам'янської міської ради та доведений до відома мешканців міста через газету „Знам'янські вісті”.

В особистих та особистих виїзних прийомах беруть участь заступники міського голови, начальники управлінь та відділів міськвиконкому. Зверненням громадян на особистих прийомах приділяється належна увага. У кожному випадку заявникам надається допомога або вишуковуються шляхи вирішення їх проблем, надаються аргументовані відповіді та роз'яснення.

На контролі у виконавчому комітеті Знам'янської міської ради перебуває розпорядження міського голови від 1 лютого 2011 року № 24 „Про забезпечення виконання в місті Знам'янці 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 розпорядження голови Кіровоградської обласної державної адміністрації від 13 лютого 2008 року № 99-р " Про забезпечення в області виконання Указу Президента України від 7 лютого 2008 року №109”, розпорядженням міського голови від 03.01.13 р. №2 затверджені заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права громадян на звернення у місті Знам'янка на 2013 рік.

У виконавчому комітеті Знам'янської міської ради згідно графіка, затвердженого розпорядженням міського голови від 21.03.12 р. № 46 «Про проведення «гарячих ліній» міським головою» працюють телефонні “гарячі лінії”. За звітний період відбулося 11 «гарячих ліній», під час проведення яких надійшло 180 дзвінків, всі питання вирішено оперативно позитивно, відповіді публікуються на сторінках міської газети.

Міською владою протягом звітного періоду проведено ряд заходів, спрямованих на стабілізацію суспільно-політичної ситуації в місті та усунення причин, що викликають звернення громадян. А саме: міським головою Ігорем Крижановським не рідше, ніж два рази на місяць проводяться наради з керівниками управлінь, відділів апарату управління міськвиконкому та керівниками комунальних підприємств міста, податкової інспекції, міського відділу УМВС України в Кіровоградській області. Під час нарад проводиться аналіз стану виконання доручень міського голови за попередні тижні та ставляться завдання перед відповідними керівниками та підрозділами. Серед головних завдань – робота із зверненнями громадян, санітарний стан міста, виконання робіт по благоустрою центральної частини міста, поточний ремонт дорожнього покриття вулиць, відновлення вуличного освітлення. Особлива увага приділяється виконанню антикризових заходів, поповненню міського бюджету та виплаті заробітної плати працівникам бюджетної галузі.

Відділом загальним, контролю та роботи зі зверненнями громадян міськвиконкому проводиться аналітична робота та узагальнення причин надходжень звернень громадян. Встановлено жорсткий контроль за дотриманням термінів розгляду звернень громадян (за допомогою комп'ютерної програми „Звернення громадян”), якості та вичерпності відповідей. Звертається увага на недопущення надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей заявникам. Щоп'ятниці надаються нагадування виконавцям щодо дотримання термінів розгляду звернень громадян та узагальнена інформація про своєчасність розгляду звернень громадян у відділах та структурних підрозділах виконавчого комітету Знам'янської міської ради керуючій справами міськвиконкому.

Протягом звітного періоду було проведено 12 засідань міської постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян, згідно графіку, затвердженого розпорядженням міського голови, а саме:

- Про стан розгляду звернень громадян у виконавчому комітеті по підсумках 2012 року. Проведена 28.01.2013 року.
- Про стан виконання звернень громадян, які залишились на контролі у підрозділах виконавчого комітету Знам'янської міської ради з 2012 року. Проведена 24.02.2013 року.
- Про стан розгляду заяв в секторі у справах сім'ї та молоді. Проведена 28.03.2013 року.
- Про стан розгляду звернень громадян у виконавчому комітеті по підсумках 1 кварталу 2013 року. Проведена 29.04.2013 року.
- Про стан розгляду заяв громадян службою у справах дітей. Проведена 28.05.2013 року.
- Про стан розгляду звернень громадян в земельному відділі. Проведена 27.06.2013 року.
- Про стан розгляду звернень громадян у виконавчому комітеті по підсумках першого півріччя 2012 року. Проведена 30 липня 2013 року.

- Про стан розгляду звернень громадян в управлінні містобудування, архітектури та ЖКГ. Проведена 28 серпня 2013 року.
- Про стан розгляду звернень громадян в центрі соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді. Проведена 26 вересня 2013 року.
- Про стан розгляду звернень громадян у виконавчому комітеті по підсумках 3 кварталу 2013 року. Проведена 25 жовтня 2013 року.
- Про результати перевірок стану роботи зі зверненнями громадян на комунальних підприємствах міста. Проведена 28 листопада 2013 року.
- Про затвердження плану роботи міської постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян на 2014 рік. Проведена 26 грудня 2013 року.

По результатах засідань складені протоколи та надані відповідні протокольні доручення.

Не рідше, ніж один раз у квартал, в місцевій газеті "Знам'янські вісті" та на WEB-сайті Знам'янської міської ради публікуються довідки з питань розгляду звернень громадян у виконавчому комітеті Знам'янської міської ради.

На сторінках газети „Знам'янські вісті” постійно висвітлюються матеріали сесії міської ради, діяльності виконавчого комітету міської ради, роз'яснення з питань реалізації громадянами права на звернення та особистий прийом міського голови:

- "Знам'янські вісті" від 16 січня №4 — «Зверненням громадян – особливу увагу.

Підсумки»;

- "Знам'янські вісті" від 6 лютого №10 — «Гаряча лінія»; «У дзеркалі сесії»;

- "Знам'янські вісті" від 6 березня №18 – « Питання надважливі»;

- "Знам'янські вісті" від 9 березня №19 – «По-весняному завзято»;

- "Знам'янські вісті" від 13 березня №20, «Гаряча лінія» міського голови;

- "Знам'янські вісті" від 17 квітня №30, Влада і громада «Звернення громадян»;

- "Знам'янські вісті" від 18 травня №38, «Гаряча лінія» міського голови;

- "Знам'янські вісті" від 17 липня №55, «Виконавчий комітет. Звернення громадян упродовж 1-го півріччя 2013 року»;

- "Знам'янські вісті" від 14 серпня №63, «Гаряча лінія» міського голови»;

- "Знам'янські вісті" від 14 серпня №63, Соціальні ініціативи Президента «Громадська рада оцінила»;

- "Знам'янські вісті" від 24 серпня №66 «Діалог із країною триває постійно»;

- "Знам'янські вісті" від 31 серпня №67, «Особлива увага – людям з особливими потребами»;

- "Знам'янські вісті" від 18 вересня №72, «Гаряча лінія» міського голови»;

- "Знам'янські вісті" від 16 жовтня №80, «Гаряча лінія» заступника міського голови

А.Заруцького»;

- "Знам'янські вісті" від 23 жовтня №82, «Підсумки роботи зі зверненнями громадян»;

- "Знам'янські вісті" від 30 жовтня №84, «Гаряча лінія»;

- "Знам'янські вісті" від 13 листопада №88, «Гаряча лінія» міського голови»;

- "Знам'янські вісті" від 16 листопада №89, «Гаряча лінія» міського голови»;

- "Знам'янські вісті" від 20 листопада №90, «Гаряча лінія» міського голови»;

- "Знам'янські вісті" від 18 грудня №98, «Гаряча лінія» міського голови»;

Інформаційна робота через засоби масової інформації по ознайомленню мешканців міста з основними шляхами вирішення проблем життєдіяльності міста, відкрите та доступне спілкування міського голови із знам'янчанами, широка просвітницька робота сприяють більш глибокому роз'ясненню питань, з якими звертаються громадяни до посадових осіб міської влади.