

ПАВЛОГРАДСЬКА МІСЬКА РАДА

ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

## Р І Ш Е Н Н Я

08.01.2020р. м. Павлоград № 2

Про підсумки роботи зі зверненнями

громадян за 2019 рік

Розглянувши інформацію начальника відділу по роботі зі зверненнями громадян Плющової Н.В. про роботу зі зверненнями громадян у 2019 році, виконком Павлоградської міської ради відмічає, що цей напрямок роботи залишається пріоритетним.

Робота зі зверненнями громадян у виконавчих органах Павлоградської міської ради була спрямована на виконання Закону України “Про звернення громадян”, Указу Президента України від 07.02.2008 №109 “Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування” .

За 2019 рік до виконавчого комітету Павлоградської міської ради надійшло 4555 звернень громадян ( у 2018р.- 4766).

Із загальної кількості звернень письмових - 2147(52,0%) та 354 надійшло на особистому прийомі.

Від контролюючих та інших органів надійшло 1751 звернення, зокрема: обласна державна адміністрація -66, обласна рада -1, Урядова телефонна “гаряча лінія”- 1026, “Гаряча лінія голови облдержадміністрації”- 651, Павлоградська місцева прокуратура- 6. На «Гарячу лінію міського голови» надійшло 731 звернення.

Значна увага приділялась у минулому році з організації особистих прийомів громадян та зворотнього зв’язку з населенням.

Протягом 2019 року проведено 54 особистих прийомів громадян міським головою та його заступниками ( в т.ч. - 2 виїзних ), на яких прийнято 354 мешканця.

Розглянуто 22 звернення, які надійшли в рамках проекту “Відкрите місто”.

На сайті Павлоградської міської ради було опубліковано 19 петицій. Всі вони розглянуті відповідно до затвердженого Порядку.

Важливим кроком для налагодження комунікації органів влади і всіх верств населення стало відкриття важливого інноваційно-технічного рішення по запровадженню в м. Павлоград Єдиного диспетчерського центру з безкоштовним

2

номером телефону, за допомогою якого громадяни мають спрощену можливість цілодобово звертатися на «Гарячу лінію міського голови».

Протягом звітного періоду таких звернень надійшло- 731. Всі вони розглянуті у відповідності до встановленого Порядку.

Значна увага, в першу чергу, приділялася пільговим категоріям населення. Згідно з заявами (3828 осіб) надано матеріальну допомогу за міською програмою “Соціальний захист окремих категорій населення на 2019-2021рр.” на суму – 5 412 700 млн. грн.

Відповідно до затвердженого графіку, проведено дванадцять засідань постійно діючої комісії та дванадцять Днів контролю.

Щомісяця здійснювався аналіз виконавської дисципліни та результатів вирішення порушених у зверненнях питань.

Згідно з планом роботи проведено перевірки стану роботи зі зверненнями громадян в управлінні комунального господарства та будівництва міської ради, КП “Павлограджитлосервис”, КП “Затишне місто”, КП “Павлоградводоканал”, КП “Павлоградтеплоенерго”, КП “Павлоград-Світло”, ПП ”К-П-1”, відділі охорони здоров”я, відділі містобудування та архітектури, відділі земельно - ринкових відносин, управлінні соціального захисту населення, юридичному відділі міської ради.

В цілому в структурних підрозділах виконавчого комітету та міської ради організація роботи зі зверненнями громадян перебуває на належному рівні і відповідає вимогам чинного законодавства України, що відповідно вплинуло на зменшення повторних звернень павлоградців.

Необхідно відмітити своєчасну роботу з оперативного реагування на звернення працівниками КП “Павлоград-Світло”, КП “Затишне місто”. Всі відповіді надходять своєчасно, носять повний та якісний характер.

Проте, недостатньо уваги приділяється даному напрямку роботи в управлінні комунального господарства та будівництва.

З метою вдосконалення роботи зі зверненнями громадян, підвищення її результативності, на виконання Закону України «Про звернення громадян», керуючись статтею 38 Закону України “Про місцеве самоврядування в Україні”, виконавчий комітет Павлоградської міської ради

**ВИРІШИВ:**

1. Інформацію про підсумки роботи зі зверненнями громадян за 2019 рік взяти до відома.

2. Першому заступнику міського голови, заступникам міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, керуючому справами виконкому, секретарю міської ради згідно з розподілом функціональних повноважень:

1) забезпечувати виконання Закону України «Про звернення громадян», актів Президента України, Кабінету Міністрів України щодо звернень громадян;

1. суворо дотримуватись графіків прийому громадян;

3

3) сприяти створенню необхідних умов для реалізації конституційних прав громадян на звернення до органів влади;

4) посилити контроль за термінами розгляду звернень, що надходять до виконавчого комітету Павлоградської міської ради, забезпечити уважний, в максимально короткі терміни,  розгляд звернень та оперативне  вирішення порушених у них питань.

Начальникам управлінь та відділів міської ради, керівникам комунальних підприємств, установ, що належать до сфери управління міської ради:

1) забезпечувати кваліфікований, неупереджений і об'єктивний розгляд звернень громадян з метою вирішення порушених у них питань, задоволення законних вимог заявників та підготовку обґрунтованих відповідей;

2) не допускати порушення термінів розгляду звернень громадян, надавати у встановленні законом терміни письмові відповіді авторам звернень за наслідками їх розгляду та давати принципову оцінку фактам порушень;

3) постійно проводити аналіз звернень громадян, здійснювати заходи щодо виявлення проблемних питань мешканців міста з метою упередження надходження повторних звернень;

4) створювати умови для участі заявників у перевірці поданих ними заяв чи скарг, надавати можливість знайомитись з матеріалами перевірок відповідних звернень;

5) забезпечувати першочерговий розгляд звернень інвалідів і учасників бойових дій, учасників ООС, ветеранів праці, громадян, які мають високі урядові нагороди, постраждалих внаслідок аварії на ЧАЕС, багатодітних сімей, самотніх матерів та малозабезпечених самотніх громадян, які потребують соціального захисту та підтримки, а також скарг, колективних і повторних звернень громадян, звернень, які надійшли через органи вищої влади та переважно ті, які надходять на «Гарячу лінію голови облдержадміністрації», «Урядову гарячу телефонну лінію», «Гарячу лінію міського голови».

3. Відділу по роботі із зверненнями громадян виконавчого комітету міської ради (Плющова):

1) посилити контроль за своєчасним і якісним розглядом звернень громадян та інформувати керівництво виконавчого комітету про факти несвоєчасного подання відповідей відповідальними виконавцями та прояви формального підходу до розгляду питань, порушених заявниками;

2) надавати методичну допомогу відповідальним за роботу зі зверненнями громадян у структурних підрозділах виконкому;

4

3) здійснювати постійний моніторинг роботи із зверненнями громадян у відділах, управліннях, службах виконкому та підприємствах міста для проведення відповідного аналізу роботи зі зверненнями громадян;

4) продовжити у 2020 році вивчення стану організації роботи із зверненнями громадян у структурних підрозділах міської ради та виконкому, згідно із затвердженими графіками, вносити відповідні пропозиції щодо поліпшення цього напрямку роботи;

5) забезпечувати першочерговий розгляд звернень громадян, які надходять на «Гарячу лінію міського голови», проводити щомісяця аналіз стану виконання заяв та інформувати міського голову.

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

## 7) підготувати інформаційні матеріали щодо роботи зі зверненнями громадян за 2019 рік для оприлюднення на офіційному сайті Павлоградської міської ради.

4.Відділу інформаційно-комп`ютерного забезпечення (Барсунянц) оприлюднити на сайті Павлоградської міської ради рішення про підсумки роботи зі зверненнями громадян за 2019 рік.

5. Визнати таким, що втратило чинність рішення виконавчого комітету міської ради від 14.08.2019р. № 635 «Про підсумки роботи зі зверненнями громадян за перше півріччя 2019 року».

6. Координацію роботи щодо виконання даного рішення покласти на відділ по роботі зі зверненнями громадян виконавчого комітету (Плющова), контроль - на керуючого справами виконкому Шумілову С.М.

Міський голова А.О. Вершина