

ПАВЛОГРАДСЬКА МІСЬКА РАДА

ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

## Р І Ш Е Н Н Я

13.01.2021р. м. Павлоград № 3

Про підсумки роботи зі зверненнями

громадян за 2020 рік

Розглянувши інформацію начальника відділу по роботі зі зверненнями громадян Плющової Н.В. про роботу зі зверненнями громадян у 2020 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 2020рік до виконавчого комітету Павлоградської міської ради надійшло 11053 звернення громадян ( у 2019р.- 4555).

Із загальної кількості звернень письмових – 1858, надійшло на особистому прийомі - 61.

Від контролюючих та інших органів надійшло 1725 звернень, зокрема: обласна державна адміністрація -33, обласна рада -2, Верховна рада України-1, Урядова телефонна “гаряча лінія”- 1054, “Гаряча лінія голови облдержадміністрації”- 630, Павлоградська місцева прокуратура- 5. На «Гарячу лінію міського голови» надійшло 7433 звернення.

Протягом 2020 року проведено 10 особистих прийомів громадян міським головою та його заступниками, на яких прийнято 61 мешканець. Скасування проведення особистих прийомів громадян з початку березня 2020р. було спричинено ситуацією, яка виникла в країні з вірусом COVID-19.

На сайті Павлоградської міської ради опубліковано 7 петицій. Всі вони розглянуті відповідно до Порядку, затвердженого рішенням 57 сесії міської ради від 29.10.2019р. №1892-57/VII.

Значна увага приділялась роботі «Гарячої лінії міського голови м. Павлоград», яка створена для оперативного реагування та термінового вирішення питань, з якими звертаються мешканці міста, а також пільгові категорії населення. Всі вони розглянуті у відповідності до діючого законодавства України.

Згідно з заявами (3075 осіб) надано матеріальну допомогу за міською програмою

2

“Соціальний захист окремих категорій населення на 2019-2021рр.” на суму – 4 616 100 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 у виконавчих органах та комунальних підприємствах міської ради : 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.

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 «Затишне місто», КП «Муніципальна варта», управління соціального захисту населення, відділу охорони здоров’я, відділу освіти Павлоградської міської ради. Всі відповіді надходять своєчасно, носять повний та якісний характер.

Слід звернути увагу на більш сувору виконавську дисципліну керівникам управління комунального господарства та будівництва, КП «Павлограджитлосервіс», ПП УПК «Оптімус».

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 2020 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;

2) продовжити роботу щодо вирішення проблемних питань, порушених громадянами у зверненнях;

3) суворо дотримуватись графіків прийому громадян;

3

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

5) 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 та виконкому, 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 вищого рівня та переважно ті, які надходять на «Гарячу лінію голови облдержадміністрації», «Урядову гарячу телефонну лінію», «Гарячу лінію міського голови м. Павлоград».

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 та міської ради;

4

3) здійснювати постійний моніторинг роботи із зверненнями громадян у виконавчих органах міської ради та підприємствах міста для проведення відповідного аналізу роботи зі зверненнями громадян;

4) продовжити у 2021 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 м. Павлоград», 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 2020 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 2020 рік.

5. 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