

Звіт про роботу відділу інформаційного забезпечення в частині роботи із зверненнями громадян за 2017 рік

Протягом 2017 року робота із зверненнями громадян у виконавчому комітеті Миргородської міської ради проводилась згідно із Конституцією України, Закону України «Про звернення громадян», Постанови Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997р. № 348 «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації», Указу Президента України від 07.02.2008 року №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» та Постанови Кабінету Міністрів України від 24.09.2008 № 858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян».



НОРМАТИВНА БАЗА

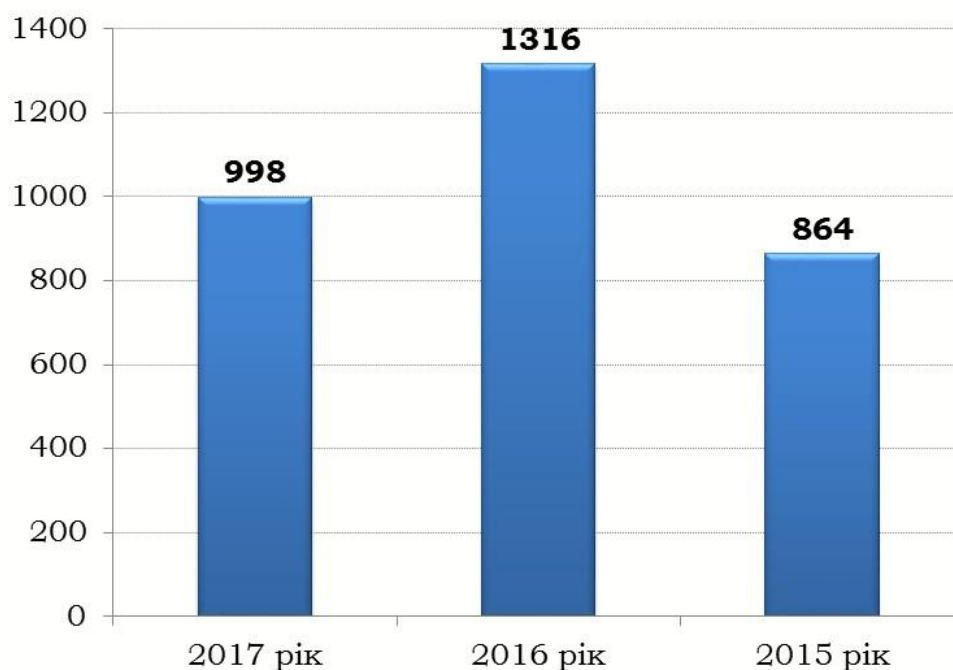
- Конституція України;
- ЗУ «Про звернення громадян»;
- Постанова КМУ від 14 квітня 1997 р. № 348 «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації»;
- Указ Президента України від 07.02.2008 року №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування»;
- Постанова КМУ від 24.09.2008 № 858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян».

У 2017 році до виконавчого комітету міської ради надійшло **998** звернення, що на 318 звернень менше ніж за 2016 рік (1316) та більше на 134 ніж у 2015 році (864). З них письмових – **902**, електронних – **22** та **74** звернення зареєстровано на особистому прийомі міського голови.

Кількість колективних звернень – **102** (118 у 2016 році, 100 у 2015 році).



Кількість звернень



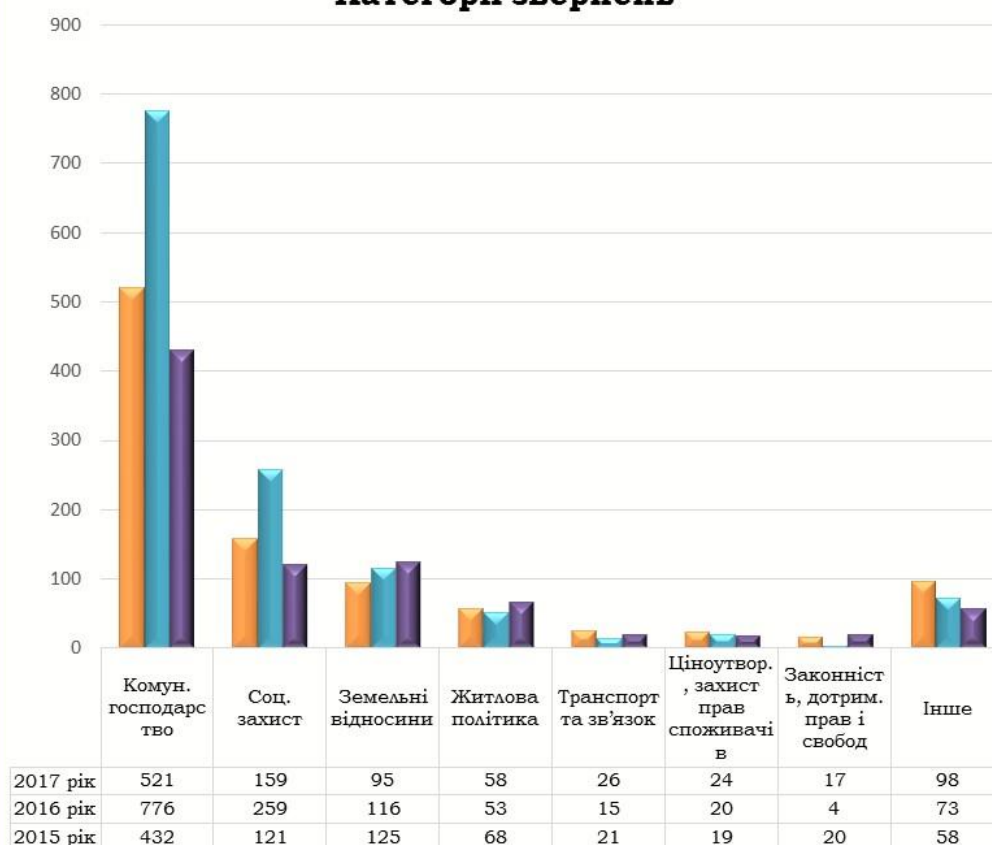
Загалом за період 2017 року громадяни порушували наступні питання:

- **521** – комунального господарства (776 у 2016 році, 432 у 2015 році);
- **159** – соціального захисту (259 у 2016 році, 121 у 2015 році);
- **95** – земельних відносин (116 у 2016 році, 125 у 2015 році);
- **58** – житлової політики (53 у 2016 році, 68 у 2015 році);
- **26** – транспорту та зв'язку (15 у 2016 році, 21 у 2015 році);
- **24** – ціноутворення, підприємництва, захисту прав споживачів (20 у 2016 році, 19 у 2015 році);
- **17** – забезпечення законності, дотримання прав і свобод (4 у 2016 році, 20 у 2015 році);
- **98** – інші категорії.

Із загальної кількості звернень, що надійшли у 2017 році, як і в минулих роках, питому вагу займають звернення щодо роботи комунальних служб міста, субсидювання громадян та питання земельних відносин.



Категорії звернень



Виконавчим комітетом Миргородської міської ради за 2017 рік розглянуто **10** (26 у 2016 році) звернень, що надійшли від органів влади вищого рівня: Верховної Ради України – 3; Кабінету міністрів України – 3; Полтавської облдержадміністрації – 2; Апарату Президента України – 1; Міністерства регіонального розвитку, будівництва та житлово-комунального господарства України – 1).

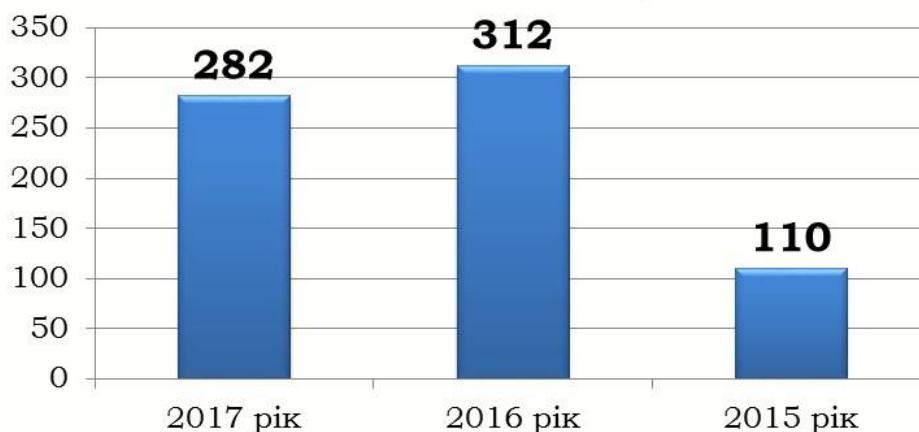
282 звернення надійшло від «Обласного контактного центру» (у 2016 році – 312; 110 у 2015 році). Порушені у зверненнях питання стосувалися переважно надання роз'яснень громадян у нарахуванні субсидій.

Усі звернення, що надійшли до виконавчого комітету Миргородської міської ради протягом 2017 року, розглянуті міським головою та його заступниками, у структурних підрозділах та комунальних підприємствах міста відповідно до чинного законодавства.



Верховна Рада Україна – **3**
Кабінет Міністрів України – **3**
Полтавська ОДА – **2**
Апарат Президента України – **1**
Мін. регіон. розвитку – **1**

ОБЛАСНИЙ КОНТАКТНИЙ ЦЕНТР



Міським головою було проведено **13** особистих прийомів громадян, під час яких зареєстровано **74** (у 2016 році - 114) звернення громадян.

Активно проводиться така форма роботи, як «гарячі телефонні лінії» за участю керівників управлінь, відділів міської ради, підприємств та організацій міста. У 2017 році проведено **22** «гарячих телефонних ліній» (23 у 2016 році).

Систематично, після проведення особистого прийому міським головою, його заступниками, "гарячих ліній" відділів та управлінь, відділом інформаційного забезпечення оприлюднюється інформація на веб-сайті для висвітлення питань, піднятих у зверненнях громадян.



Особистих прийомів
міського голови – **13**

Отримано
звернень – **74**

Гарячі телефонні лінії
– **22**



Протягом 2017 року в Єдиній системі місцевих електронних петицій зареєстровано **3** електронні петиції. Підняті в них питання стосувалися очищення р. Хорол та створення притулку для вуличних тварин. Остання петиція на початку 2018 року набрала більше 100 підписів, була вивчена відділом житлово-комунального господарства та буде винесена на розгляд постійних комісії міської ради з питань бюджету, інвестицій та підприємництва та з питань житлово-комунального господарства, будівництва, торговельного обслуговування, транспорту, зв'язку, екологічної політики. У 2016 році було зареєстровано 21 петицію, із них 100 підписів набрали 6.

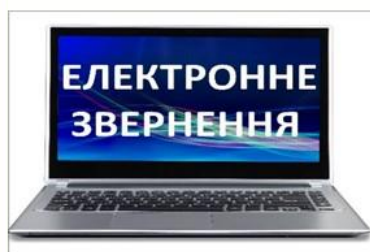
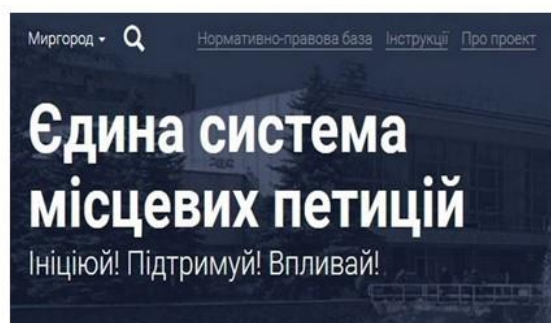
Використання веб-платформи "Відкрите місто" не підпадає під дію Закону України «Про звернення громадян», але за своєю суттю дуже близьке, тому і включено у цю доповідь. За 2017 рік на веб-платформі "Відкрите місто" було опубліковано **103** (77 у 2016 році) повідомлення щодо проблем житлово-комунального характеру; вирішено або дано обґрунтовані відповіді відповідними організаціями на **85** (59 у 2016р.).



Відкрите Місто

Зареєстровано петицій – **3**
(21 у 2016р.)
Набрали більше 100 підписів – **1***
(6 у 2016р.)
* На початку 2018 року

Опубліковано – **103**
звернення (77 у 2016р.)
Вирішено або дано відповіді – **85** (59 у 2016р.)



Електронні звернення – **22**

Щоквартальний та щорічний аналіз звернень громадян України, що надходять до виконавчого комітету, дає можливість зробити висновки про реальний стан здійснення прав громадян на звернення та про стан розв'язання питань, порушених у цих зверненнях. Систематично проводиться робота по виявленню та усуненню причин, що породжують скарги громадян, вживаються заходи для запобігання виникненню підстав для обґрунтованих повторних звернень та звернень до органів вищого рівня.

Виконавчий комітет Миргородської міської ради намагається всебічно забезпечити прозорість та відкритість діяльності місцевих органів виконавчої влади та реалізувати право кожного громадянина на звернення.