



У К Р А Ї Н А

ВІЛЬНЯНСЬКА МІСЬКА РАДА
ЗАПОРІЗЬКОЇ ОБЛАСТІ

ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

Р І Ш Е Н Н Я

13 січня 2022 р.

№ 5

**Про виконання Закону України
« Про звернення громадян » у
виконавчому комітеті міської ради
у 2021 році**

Керуючись ст.52 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», Закону України «Про звернення громадян», на виконання Указу Президента України від 07 лютого 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 з метою підвищення ефективності роботи виконавчого комітету міської ради із зверненнями громадян, забезпечення об'єктивного, всебічного і своєчасного розгляду звернень громадян відповідно до вимог чинного законодавства України, виконавчий комітет Вільнянської міської ради

ВИРІШИВ:

Інформацію начальника загального відділу апарату виконавчого комітету Вільнянської міської ради про виконання Закону України «Про звернення громадян» у виконавчому комітеті міської ради у 2021 році прийняти до відома (додається).

Міський голова



Наталя МУСІСНКО

ДОДАТОК

Рішення виконавчого комітету
13 січня 2022 р. № 5

Інформація Про виконання Закону України «Про звернення громадян» у виконавчому комітеті міської ради за 2021 року

Виконавчим комітетом Вільнянської міської ради протягом 2021 року здійснювалися системні заходи щодо забезпечення виконання вимог Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07 лютого 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 інших нормативно-правових актів з питань організації роботи зі зверненнями громадян.

Забезпечено здійснення постійного контролю за організацією роботи посадових осіб виконавчого комітету, відповідальних за розгляд звернень громадян, які надходили до виконкому.

З метою здійснення моніторингу додержання законодавства з питань звернень громадян у виконавчому комітеті Вільнянської міської ради, стан роботи зі зверненнями громадян за підсумками 2020 року та першого півріччя 2021 року розглянуто на засіданнях виконавчого комітету відповідно 14.01.2021 і 08.07.2021.

Міський голова, заступник міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, секретар ради приділяють велику увагу розгляду звернень пільгової категорії громадян, безпосередньому спілкуванню з мешканцями громади під час проведення особистих прийомів, гарячих телефонних ліній спілкування із громадянами.

Згідно з графіками особистого прийому громадян протягом січня – грудня 2021 року керівництвом міської ради проведено 32 особистих прийоми громадян. Виїзні прийоми не проводилися. У зв'язку

Продовження додатку

із запровадженням в Україні загальнодержавного карантину, відповідно до постанов Кабінету Міністрів України від 9 грудня 2020 р. № 1236 «Про встановлення карантину та запровадження обмежувальних протиепідемічних заходів з метою запобігання поширенню на території України гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2», від 20 жовтня 2021 р. № 1096 «Про внесення змін до постанови Кабінету Міністрів України від 9 грудня 2020 р. № 1236», від 24 листопада 2021 р. № 1240 "Про внесення змін до постанов Кабінету Міністрів України від 9 грудня 2020 р. № 1236 і від 29 червня 2021 р. № 677"; протоколів засідання Державної комісії з питань техногенно-екологічної безпеки та надзвичайних ситуацій та розпорядження голови облдержадміністрації від 17.03.2020 № 116 «Про організацію роботи органів виконавчої влади та місцевого самоврядування Запорізької області в умовах карантину, викликаного поширенням коронавірусу COVID-19»; з огляду на обмеження щодо проведення особистих прийомів, відповідно до рішення комісії техногенно-екологічної безпеки та надзвичайних ситуацій, тимчасово проведення особистих прийомів громадян у виконавчому комітеті припинено.

Міським головою, протягом звітного періоду проведено 4 гарячих телефонних ліній спілкування із громадянами, на які зателефонувало 34 жителів територіальної громади.

З метою задоволення потреб одиноких громадян похилого віку, осіб з інвалідністю, сімей з дітьми, зокрема з дітьми з інвалідністю, для забезпечення подання усних звернень, рішенням виконавчого комітету від 22.12.2020 № 186 затверджено Порядок опрацювання усних звернень громадян, що надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку, у виконавчому комітеті Вільнянської міської ради та визначено номер 4-10-94 телефоном «гарячої лінії». Інформація про можливість подання усних звернень засобом телефонного зв'язку було розміщено на офіційному веб-порталі Вільнянської міської ради. Протягом звітного періоду усних звернень не надходило.

У зв'язку із погіршенням епідеміологічного стану в Україні, з метою забезпечення дотримання установлених правил карантину та убезпечення найбільш вразливих категорій населення від зараження гострою респіраторною хворобою COVID-19 спричиненою коронавірусом SARS-CoV-2, для виявлення та забезпечення потреб одиноких громадян похилого

Продовження додатку

віку, осіб з інвалідністю, сімей з дітьми, зокрема з дітьми з інвалідністю, розпорядженням Вільнянського міського голови від 11.10.2021 № 288 «Про функціонування «гарячих» телефонних ліній», затверджено графік роботи «гарячих» телефонних ліній Вільнянської міської територіальної громади, призначено відповідальних за реєстрацію та забезпечення вчасного та якісного розгляду звернень громадян, які надійшли на «гарячі» телефонні лінії. Дане розпорядження розміщено на сайті Вільнянської територіальної громади.

З метою забезпечення інформованості громадськості про стан роботи зі зверненнями громадян на офіційному веб-порталі Вільнянської міської територіальної громади у розділі «Звернення громадян» (<https://vilnyanska-gromada.gov.ua>) постійно оприлюднюються узагальнені відомості про організацію роботи зі зверненнями громадян, а також розміщено контактні дані як громадянину звернутися до Вільнянської міської ради, графіки особистого прийому громадян та проведення прямих телефонних ліній керівництвом міської ради тощо. У блоці новин веб-порталу Вільнянської міської територіальної громади постійно розміщуються інформаційні повідомлення про дату та час проведення прямих «гарячих» телефонних ліній з міським головою.

Виконуючи основні вимоги Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07.02.2008 №109/2008, з метою оперативного вирішення питань, порушених у зверненнях, задоволення законних вимог заявників, забезпечено їх своєчасний, об'єктивний і всебічний розгляд. За наслідками вирішення питань, в установлені законодавством строки, заявникам надаються обґрунтовані письмові відповіді.

Протягом 2021 року до виконавчого комітету, у т.ч. через органи влади вищого рівня, надійшло 199 звернень громадян. У порівнянні з аналогічним періодом 2020 року загальна кількість звернень у поточному році зменшилася на 18,01 відсотки (2020 рік – 1105 звернень), що сталося через зменшення кількості надходження до виконавчого комітету заяв від малозабезпечених верств населення про надання матеріальної допомоги на лікування у зв'язку зі зміною порядку обліку відповідних звернень. Також на зменшення кількості письмових та усних звернень у звітному періоді суттєво вплинуло зменшення активності населення у зв'язку із

Продовження додатк.
запровадженням карантинних заходів у межах реагування на епідеміологічний стан.

Із загальної кількості звернень, що надійшли до виконавчого комітету, 167 – письмові, що на 17,65 відсотків менше аналогічного показника минулого року (2020 рік – 946 звернень). Із них надійшло 13 звернень за допомогою електронного зв'язку, (у 2020 році – не надходило). Під час проведення керівництвом виконавчого комітету особистих прийомів громадян, отримано 32 звернення, що на 33% менше аналогічного показника минулого року (2020 рік – 97 звернень) і пов'язане із скасуванням особистих прийомів громадян у зв'язку з введенням обмежувальних заходів через спалах коронавірусної інфекції.

Через вищі органи державної влади протягом звітного періоду надійшло 78 звернень громадян, що становить 39,2 відсотка від загальної кількості звернень. У порівнянні з аналогічним показником минулого року кількість цих звернень збільшилась на 28 % (2020 рік – 61 звернення).

За видами звернень, визначених Законом України «Про звернення громадян», домінують заяви (клопотання) (193 одиниці) – 97 відсотка. Скарги (6 одиниць) становлять 3 відсотка, пропозиції (зауваження) відсутні.

Протягом звітного періоду до виконавчого комітету надійшло 10 масових звернень, що складає 5 відсотки від загальної кількості звернень за звітний період та на 27 відсотка менше показника відповідного періоду минулого року (2020 рік – 37 звернень). Аналіз свідчить, що основною причиною цих звернень є питання захисту прав заявників щодо вимог КП «Облводоканал» ЗОР зі встановлення приладів обліку на межі балансової належності.

За звітний період до виконавчого комітету надійшло 28 колективних звернень, що складає 14,1 відсотка від загальної кількості звернень. У порівнянні з попереднім роком кількість цих звернень зменшилася на 0,9 відсотка (2020 рік – 31).

У колективних зверненнях громадян піднімалися питання щодо заміни ліфтів по вул. Зачиняєва, 29; про облаштування та відновлення дитячих майданчиків по вул. Молодіжній та вул. Зачиняєва м. Вільнянська; про облаштування скейт-парку; про аварійний стан житлового будинку по вул. Зачиняєва, 17; проведення поточного ремонту в

Продовження додатку
 під'їздах по вул. Зачиняєва, 16; про встановлення стаціонарної зупинки в с. Новотроїцькому; щодо захисту прав мешканців міста в частині незаконних дій КП «Облводоканал» Запорізької обласної ради; про зменшення ставки податку на нерухоме майно, відмінне від земельної ділянки для фізичних осіб; про облаштування пристроїв примусового зниження швидкості по вулиці Соборній; про відключення від мережі центрального опалення; про утримання тварин на території міського ринку; щодо недопущення перепрофілювання (зміни типу) Новогупалівського навчально-виховного комплексу Вільнянської міської ради та інші

З урахуванням колективних звернень до виконкому звернулося 705 громадян (2020 рік – 1668 громадян).

У зверненнях громадян, що надійшли до виконавчого комітету протягом 2021 року порушено 201 питання різної тематики (2020 рік – 1139 питань). Здебільшого громадяни зверталися до виконавчого комітету зі зверненнями щодо комунального господарства, охорони здоров'я, житлової та аграрної політики і земельних відносин, освіти.

Питання комунального господарства протягом останніх років залишаються на першому місці за актуальністю. У звітному періоді отримано 40 звернень цієї тематики, або 20,0 % від загальної кількості питань. Кількість цих питань у порівнянні з показником попереднього року зменшилася на 37 %, (2020 рік – 108). Найбільше у цій групі порушувалися питання щодо ремонту ліфтів, відновлення та збільшення спортивних майданчиків, незадовільного стану житлового фонду, якості житлово-комунальних послуг, тарифної політики, благоустрою прибудинкових територій, неналежного стану доріг та інші.

Друге місце за актуальністю посіли питання охорони здоров'я – 27 звернень, або 13,5% від загальної кількості порушених питань. У 2020 році звернень з цієї тематики не надходили. Найчастіше у цій групі порушувалися питання щодо забезпечення необхідним лікуванням в закладах охорони здоров'я за бюджетні кошти, забезпечення медикаментами за пільговими рецептами, проведення вакцинації, отримання сертифікатів про вакцинацію.

На третьому місці за актуальністю перебувають питання земельних відносин – 13 (6,5 % від загальної кількості звернень), кількість яких збільшилася на 15,4 відсотка (2020 рік – 2 звернення). У цій тематичній групі

громадяни найчастіше порушували питання визначення меж земельних ділянок.

Серед актуальних у зверненнях громадян до виконавчого комітету слід відзначити питання забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку – 9 (4,5%), освітньої тематики – 8 (4,0 %), житлової політики – 7 (3,5 %), сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей – 3 (1,5%), екології та природних ресурсів – 3 (1,5%), молоді, фізичної культури та спорту – 3 (1,5 %), соціальної політики – 3 (1,5 %), фінансової, податкової, митної політики – 2 (1,0 %), праці і заробітної плати – 2 (1,0 %), діяльності підприємств та установ – 2 (1,0 %), інші – 79 (39%).

За категоріями громадян: від інвалідів I, II, III групи – 11, від членів багатодітних сімей та одиноких матерів, жінок, що мають звання «Мати-героїня» – 2, від дітей війни – 1, інші категорії – 184.

За соціальним станом переважно звертаються пенсіонери – 12 звернень. Крім того, частка звернень від робітників – 3 звернення, від працівників бюджетної сфери – 1 звернення, учнів та студентів – 1 звернення, інші – 183 звернення.

За результатами розгляду звернень, що надішли до виконавчого комітету були вирішені питання:

- КНП «Вільнянська багатoproфільна лікарня» Вільнянської міської ради створене та видане електронне направлення для госпіталізації до відділення медичної реабілітації КНП «Запорізька обласна клінічна лікарня» ЗОР гр. Сапунцову А.В. (звернення гр.Сапунцової С.І., мешканки м. Вільнянська);

- ТОВ «Будмонтжснаб» проведено благоустрій земельної ділянки після проведення робіт, а саме розчищення русла водостоку по об'єкту : «Захист від підтоплення і затоплення північно-західної частини м. Вільнянськ (провулок Тракторний та вулиці Жовтнева, Першотравнева, Маяковського, Запорізька, Куйбишева) Запорізької області – нове будівництво» (звернення гр. Присяжнюк Г.Г., мешканки м. Вільнянська);

- КНП «Вільнянська багатoproфільна лікарня» Вільнянської міської ради видане письмове та електронне направлення до «Запорізька обласна

Продовження додатку
клінічна лікарня» ЗОР гр. Снісаренко Н.В. (звернення гр.Потапенко Л.В., мешканки м. Вільнянська);

- адміністратором відділу «ЦНАП» виконавчого комітету Вільнянської міської ради проведено зняття з місця реєстрації померлої та надано довідку про зареєстрованих у житловому приміщенні (звернення гр. Колеснік Н.О., мешканки м. Вільнянська);

-КНП «Вільнянський центр первинної медико-санітарної допомоги» Вільнянської міської ради проведено вакцинування другою дозою вакцини виробництва ПФАЙЗЕР гр. Тарасенко Т.В. (звернення гр. Протко Т.О., мешканки м. Вільнянська);

- сімейним лікарем КНП «Вільнянська багатoproфільна лікарня» Вільнянської міської ради видано сертифікат про вакцинацію гр. Марченко О.С., мешканці м. Вільнянська;

- медичними працівниками КНП «Вільнянський центр первинної медико-санітарної допомоги» Вільнянської міської ради виправлені помилки в медичній інформаційній системі «Поліклініка без черг», що дало можливість гр. Матвієнко Н.П., мешканці м. Запоріжжя, отримати міжнародне свідоцтво про вакцинацію;

- лікарем КНП «Вільнянський центр первинної медико-санітарної допомоги» Вільнянської міської ради виправлені помилки в електронній картці гр.Любимової О.Ю. інформаційної системи «Поліклініка без черг», що дало можливість заявниці, мешканці смт. Кам'яне, отримати свідоцтво про вакцинацію;

- представниками виконавчого комітету та КП «Вільнянський міськкомунгосп Запорізької області» проведено обстеження квартири 32 по вул. Бочарова 6.6 м. Вільнянська на фікт витоку води із мереж теплопостачання. За результатами обстеження працівниками ОВУЖКГ було опломбовано кран на радіаторі опалення та проведена бесіда з власником квартири (звернення гр. Білої В.В., мешканки м. Вільнянська);

- КНП «Вільнянський центр первинної медико-санітарної допомоги» Вільнянської міської ради виправлені помилки в електронній картці гр. Сербіненко Т., мешканці м. Запоріжжя, медичної інформаційної

Продовження додатку
системи «Поліклініка без черг», про проведену вакцинацію та дало можливість отримати міжнародне свідоцтво про вакцинацію заявниці;

- виправлено допущені помилки в медичній інформаційній системі «Поліклініка без черг», а саме в електронній картці пацієнтки дані про проведену вакцинацію відображено вірно. Вимоги заповнення документа про вакцинацію виконано. Громадянка Бельмас Н.В. отримала міжнародне свідоцтво про вакцинацію;

- сімейною медичною сестрою АЗПСМ смт. Кам'яне оновлено додаток «Дія» в телефоні гр. Леончук І.Д., мешканця смт. Кам'яне та інші.

Загалом за підсумками розгляду звернень надано аргументовані роз'яснення з посиланням на правові норми на 182 звернення (91,5 %), вирішено позитивно 16 звернень (8 %), відмовлено у задоволенні 1 звернення (0,5 %).

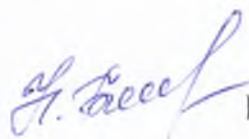
Відповіді надавалися в строки, передбачені законодавством без порушення термінів.

Протягом звітного періоду спостерігалось збільшення кількості звернень громадян через Всеукраїнську телефонну лінію з питань COVID-19 (0-800-60-19), Комунальну установу «Запорізький обласний контактний центр» гарячої телефонної лінії облдержадміністрації (0-800-503-508), урядову гарячу телефонну лінію (1545), які потребували невідкладного реагування. Протягом 2021 року до виконавчого комітету Вільнянської міської ради надійшло з: УГЛ (1545) – 58 звернень; КУ «Запорізький обласний контактний центр» ГТЛ (0-800-503-508) – 10 звернень; Всеукраїнська телефонна лінія з питань COVID-19 (0-800-60-19) - 12 звернень.

Виконавчим комітетом у минулому році розглянуто 1 електронне, 2 неодноразових та 10 масових звернень.

Робота зі зверненнями громадян залишається на постійному контролі у виконавчому комітеті Вільнянської міської ради.

Начальник загального відділу виконавчого комітету Вільнянської міської ради



Наталя БОЙКО