Звіт

Про підсумки роботи зі зверненнями громадян за 2021 рік

На виконання Указу Президента від 7 лютого 2008 року №109 «Про першочергові заходи реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» виконавчий комітет Бердичівської міської ради повідомляє, що в цілому ситуація в місті щодо забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення контрольована та постійно знаходиться в полі зору виконавчого комітету Бердичівської міської ради. Проводиться робота щодо підвищення персональної відповідальності посадових осіб за забезпечення системності у роботі зі зверненнями громадян, належного реагування на заяви, скарги та пропозиції громадян. Ця робота вважається одним із пріоритетних напрямків у роботі Бердичівського виконавчого комітету. Заяви розглядаються згідно із встановленими законодавством термінами з наданням обґрунтованих відповідей. Затверджено та доведено до населення графіки особистого прийому громадян міським головою та його заступниками у приміщенні виконавчого комітету.

Протягом 2021 року до виконкому Бердичівської міської ради надійшло 2574 звернень, що на 675 звернень більше , ніж за аналогічний період в 2020 році.

Протягом 2021 року найбільша кількість звернень надійшла з таких питань:

- питання аграрної політики та земельних відносин – 682
- питання житлово-комунального господарства – 417;
- питання соціального захисту – 260.

На першому місці за кількістю звернень стоять питання аграрної політики та земельних відносин – **682.**

В цій групі переважна кількість питань, що порушували громадяни – це приватизація, оренда земельних ділянок та виділення земельних ділянок для

будівництва і обслуговування житлових будинків, для гаражного будівництва здебільшого від учасників АТО (ООС).

З питань житлово-комунального господарства у 2021 році надійшло **417** звернень.

Значна частка звернень надходила з питань утримання та ремонту житла, ремонту дахів, неякісного водо- та теплопостачання. Разом з тим, громадяни звертаються з приводу постановки на квартирний облік, виділення житла, благоустрою прибудинкових територій, ремонту доріг, освітлення вулиць міста, відлову бродячих тварин, зрізання аварійних дерев тощо.

260 звернень надійшло з приводу соціального захисту громадян.

Вагома частина звернень, а саме **90 %** від загальної кількості звернень в цій категорії, надійшла стосовно отримання адресної грошової допомоги – **230** звернень. Також громадяни зверталися щодо отримання роз'яснень з приводу оформлення та нарахування субсидій тощо.

208 звернень надійшло від найменш соціально захищених громадян – осіб з інвалідністю, учасників війни, учасників бойових дій, членів багатодітних сімей, одиноких матерів та інших громадян, які потребують соціального захисту, підтримки та особливої уваги. В своїх зверненнях громадяни порушують питання надання матеріальної допомоги, реструктуризації заборгованості за комунальні послуги, виплати державної соціальної допомоги малозабезпеченим сім'ям, оформлення субсидії.

У звітному періоді була приділена увага широкому застосуванню таких ефективних і традиційних для міста форм роботи з вирішення невідкладних проблем громадян, як «гарячі» телефонні лінії. На «гарячу» телефонну лінію «15-05» Служби надання допомоги та інформування населення надійшло 27935 звернень, які оперативно вирішувалися спільно з міськими комунальними службами. У відділі прийому заяв та документів з питань надання соціальних допомог управління праці, сім'ї та соціального захисту населення працює гаряча телефонна лінія 4-16-97. Станом на 01.01.2022 року на цю телефонну лінію спеціалістами прийнято 11586 дзвінків, на які надані

вичерпні консультації.

На офіційному сайті Бердичівської міської ради висвітлюється робота не тільки виконавчого комітету, але й усього міста в цілому. Багато осіб щодня відвідують сайт, надають побажання, зауваження, які враховуються в роботі різними відділами виконкому.

Крім того, на офіційному сайті було створено окрему рубрику «Громадська приймальня», де можна залишити електронне звернення та записатися на особистий прийом, також можна ознайомитися з найбільш поширеними запитаннями.

Згідно із Законом України «Про доступ до публічної інформації» громадяни на офіційному сайті мають можливість ознайомитись із проектами рішень міської ради і виконкому та прийнятими рішеннями. Проводиться щоквартальний аналіз і узагальнення звернень громадян, розгляд та вирішення порушених у них питань. Забезпечується регулярний особистий прийом громадян міським головою та його заступниками відповідно до затвердженого графіка.

Протягом 2021 року питання роботи зі зверненнями громадян виносилося на засідання виконавчого комітету:

- 30.08.2021 року питання «Про підсумки роботи зі зверненнями громадян за І півріччя 2021 року»

Робота зі зверненнями громадян постійно перебуває на контролі керівництва виконкому: проводяться оперативні наради, навчання працівників щодо вимог чинного законодавства та оперативного вирішення піднятих у зверненнях громадянами проблем. Періодично перевіряється робота зі зверненнями громадян у структурних підрозділах виконавчого комітету.