

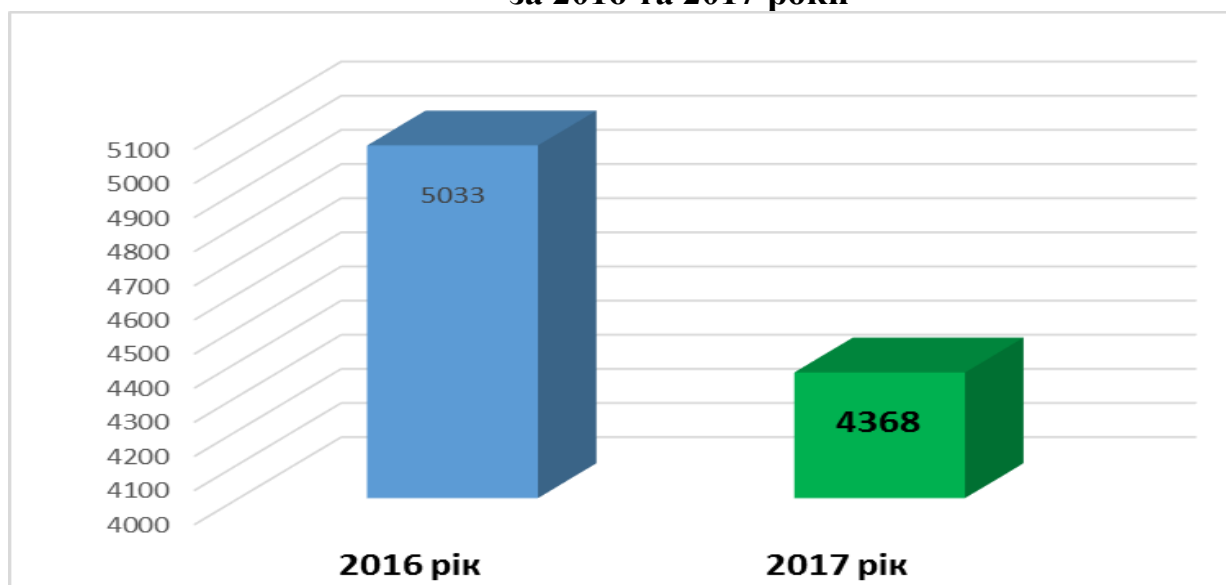
Інформація про підсумки роботи зі зверненнями громадян у 2017 році

Найбільш поширеною та найдоступнішою для громадян формою діалогу з владою та зворотного зв'язку є звернення. Розгляд звернень громадян та їх вирішення - один із пріоритетних напрямків діяльності Сумської міської ради.

У Сумській міській раді вживаються заходи щодо забезпечення реалізації конституційного права громадян на звернення, своєчасного і якісного розгляду їх, усунення причин, що породжують скарги.

Аналіз роботи зі зверненнями громадян свідчить про зменшення кількості звернень у 2017 році в порівнянні з 2016 роком. Так, за звітний період до Сумської міської ради надійшло 4368 звернення громадян, що на 665 звернень (або 13,2 %) менше минулого року.

Порівняння загальної кількості звернень за 2016 та 2017 роки



Усі звернення громадян, що надійшли до Сумської міської ради у 2017 році, вміщують 4433 питання, що на 13,5% менше, ніж у 2016 році.

Позитивно за звітний період вирішено **44,1% питань**, що майже на 11% більше, ніж у 2016 році.

Головними серед порушених питань є:

Зміст питання	2016 рік	2017 рік	+, -
Житлово-комунальне господарство	3204 (62,6%)	2432 (55,0%)	-7,6
Транспорт і зв'язок	206 (4,0%)	396 (9,0%)	+5,0
Аграрна політика і земельні відносини	342 (6,7%)	288 (6,5%)	-0,2
Соціальний захист	307 (6,0%)	268 (6,1%)	+0,1
Будівництво, містобудування та архітектура	242 (4,7%)	227 (5,1%)	+0,4
Поліпшення житлових умов	197 (3,9%)	200 (4,5%)	+0,6

Найбільшу частку в структурі питань, з якими звертались громадяни у 2017 році продовжують займати питання житлово-комунального господарства. За звітний період їх надійшло 2432, що становить 55,0% від загальної кількості. Найчастіше громадяни порушували питання проведення ремонту покрівель, доріг, мереж водопостачання, водовідведення та теплопостачання, відновлення роботи ліфтів, інше.

Проте, у 2017 році спостерігається зменшення питомої ваги звернень громадян з питань житлово-комунального господарства в загальній структурі звернень на 7,6%, з питань аграрної політики і земельних відносин – на 0,2%.

Поряд з тим зросла питома вага звернень з питань транспорту та зв'язку на 5,0 %, поліпшення житлових умов – на 0,6%, будівництва, містобудування та архітектура – на 0,4 %, соціального захисту – на 0,1%.

З набранням чинності змін до Закону України «Про звернення громадян» мешканці міста мають можливість звернутися до Сумської міської ради з використанням засобів телефонного зв'язку. Для цього у міській раді працює телефонна «гаряча» лінія 700-007. За звітний період від мешканців міста телефоном прийнято 318 звернень.

Не менш зручним для мешканців міста є надання «електронних» звернень з використанням мережі Інтернет. В 2017 році до Сумської міської ради надійшло 432 «електронних» звернення.

В Сумській міській раді реалізовано вимоги чинного законодавства та запроваджено можливість надання громадянами електронних петицій.

Робота з електронними петиціями здійснюється з використанням Єдиної системи місцевих петицій - портал <http://www.e-dem.in.ua/sumy>. Дана система інтегрована в сайт Сумської міської ради.

У 2017 році через ЄСМП до міської ради надійшло 498 таких електронних звернень. По 267 петиціях тривав збір підписів. Необхідну кількість підписів (250) набрали 90 петиції, по 80 з яких вже надані відповіді, що містили як роз'яснення стосовно порушених у петиціях питань, так і конкретні кроки влади щодо їх вирішення. По деяким з них були підготовлені проекти рішень виконавчого комітету.

Тематика електронних петицій різноманітна, проте переважають питання громадського транспорту, благоустрою міста, комунального та дорожнього господарства, будівництва, реклами. Разом з тим, є і соціальні проблеми, і питання розбудови інфраструктури міста, петиції загальнодержавного спрямування тощо.

Найбільш резонансними були петиції, що стосувалися громадського транспорту, зокрема, придбання транспортних засобів, повернення зупинок на вимогу, скасування рішень про нову вартість проїзду у автобусах, повернення землі школі №12 тощо. Їх підтримали за лічені дні.

Електронні петиції, які в установлений строк не набрали необхідної кількості голосів, розглянуті, як звичайні звернення. Таких у 2017 році було 105.

Загалом, у 2017 році із загальної кількості звернень 432 (9,9%) отримано за допомогою мережі Інтернет («електронне» звернення), 318 (7,3%) -

«телефонні» звернення, 593 (13,6%) – звернення на особистих прийомах керівництва, решта 3025 (69,2%) – письмові звернення.



Для вирішення своїх питань та надання пропозицій мешканці нерідко звертаються колективно. У 2017 році надійшло 585 колективних звернень, кількість підписів під якими становить 5647. В порівнянні з аналогічним періодом минулого року кількість колективних звернень залишилась на рівні 13% від загальної кількості звернень. Здебільшого колективно громадяни звертаються з питань благоустрою прибудинкових територій, ремонту житлового фонду.

Приділяється особлива увага вирішенню проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, інваліди, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, самотні матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки:



У 2017 році від даної категорії громадян надійшло 538 звернень (12,3% від загальної кількості). Ця категорія громадян найчастіше звертається з питань соціального захисту, надання допомоги в лікуванні, поліпшення житлових умов

тощо. Сумська міська рада, як і завжди, не залишається осторонь від проблем мешканців міста.

Так, за звітний період на звернення 675 громадян, які опинилися в складних життєвих обставинах надано матеріальну допомогу на суму 4 158 400,00 грн.

Забезпечено проведення безкоштовного зубопротезування пенсіонеру, інваліду II групи; виконано ремонт перил та сходів I поверху житлового будинку по вул. Робітничій, де проживає інвалід I групи.

Важливу роль у посиленні довіри до міської влади відіграє особисте спілкування керівництва міської ради з громадянами. Прийом мешканців проводиться відповідно до затвердженого графіку, який розміщений на сайті Сумської міської ради та інформаційних стендах.

Під час проведення прийомів забезпечений першочерговий прийом пільгових категорій громадян. За пропозиціями керівництва до проведення прийомів залучаються керівники департаментів, управлінь та відділів, а також комунальних підприємств міста.

Працівниками департаменту комунікацій та інформаційної політики здійснюється організаційно-технічна підготовка особистих прийомів міського голови, секретаря Сумської міської ради, заступників міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, заступника міського голови, керуючого справами виконавчого комітету.

У 2017 році міським головою та його заступниками проведено 164 прийоми громадян з особистих питань, на яких розглянуто 618 проблемних питань. На даний час позитивно вирішено 43% питань, порушених громадянами на особистому прийомі у керівництва міської ради.

Працівниками відділу звернень громадян здійснюється щоденний консультативний прийом громадян. Мешканцям надаються консультації, як при безпосередньому зверненні до відділу, так і в телефонному режимі.

До кожного громадянина забезпечується уважне та шанобливе ставлення, використовується індивідуальний підхід. Під час прийому звернень від мешканців працівниками відділу не допускається створення черги.

Спеціалістами департаменту комунікацій та інформаційної політики також координується участь виконавчих органів міської ради у проекті «Відкрите місто».

Стан виконавської дисципліни у виконавчому комітеті Сумської міської ради знаходиться на належному рівні. Систематично проводиться аналіз роботи зі зверненнями громадян та вживаються відповідні заходи щодо підвищення результативності вирішення питань, порушених у зверненнях мешканців міста, налагодження ефективної роботи з розгляду звернень громадян.

Звернення, що потребують додаткового опрацювання або виділення додаткових коштів з місцевого бюджету для вирішення порушених у них питань, залишаються на контролі до остаточного їх вирішення.

У випадку неможливості позитивного вирішення питання громадянам надаються письмові роз'яснення.

Керівникам структурних підрозділів необхідно посилити роботу з недопущення перебування звернень на контролі тривалий час, звертати увагу

на повне вирішення питань, порушених у зверненнях, та надання остаточної відповіді заявнику, не допускати випадків надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей, вживати вичерпних заходів щодо позитивного вирішення питань, порушених у зверненнях.

Одним із методів підвищення прозорості діяльності органу місцевого самоврядування є налагодження ефективного зворотного зв'язку з мешканцями міста. З цією метою та задля зняття соціальної напруги серед населення постійно проводиться планомірна робота щодо інформування населення з питань актуальних проблем життєдіяльності міста. Інформаційна політика реалізується через впровадження практики брифінгів для представників ЗМІ, виїзних брифінгів, прямих ефірів на радіо та телебаченні, офіційного веб-сайту міської ради.

З метою підвищення персональної відповідальності посадових осіб за результати розгляду звернень громадян у лютому 2017 року на засіданні виконавчого комітету Сумської міської ради було розглянуте питання щодо розгляду звернень громадян виконавчими органами міської ради за 2016 рік та ухвалено відповідне рішення, затверджені заходи щодо покращення цієї роботи.

Крім того, стан роботи зі зверненнями громадян у виконавчих органах міської ради систематично обговорюється на апаратних нарадах при міському голові.

У Сумській міській раді та її виконавчих органах і надалі буде здійснюватися робота із забезпечення всебічного розгляду звернень громадян, об'єктивної, неупередженої та вчасної перевірки фактів, викладених у зверненнях, а також посилення персональної відповідальності керівників виконавчих органів за вирішення питань, що порушуються у зверненнях мешканців міста, особливо найменш соціально-захищених категорій громадян.