

ЗВІТ

управління звернень та діловодства Житомирської міської ради
щодо роботи зі зверненнями фізичних та юридичних осіб у 2020 році

Робота зі зверненнями фізичних та юридичних осіб у виконкомі Житомирської міської ради проводиться відповідно до Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування». Створено належні умови прийому громадян, забезпечується своєчасний та якісний розгляд їх пропозицій, заяв і скарг, оперативно вирішуються порушені в них питання.

За результатами аналізу звернень громадян впродовж 2020 року до Житомирської міської ради та її виконавчого комітету надійшло 10874 звернення від громадян, в яких порушено – 11900 питань. З них: – 1930 звернень надійшло електронною поштою, 97 – на особистому прийомі, з іншими громадяни звернулися особисто та надіслали укрпоштою.

Колективних звернень надійшло 557.

Відповідно до Закону України «Про доступ до публічної інформації» було отримано та опрацьовано 865 інформаційних запитів від громадян, що більше на 362 запити ніж в 2019 році та 229 запитів від юридичних осіб. Відповідно до Закону України «Про внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» щодо електронного звернення та електронної петиції» отримано 45 петицій.

Згідно ст.22 Закону України «Про звернення громадян» та з метою підвищення рівня поінформованості, забезпечення достатності часу та зручності для населення міста розпорядженням міського голови від 13.01.2020 за № 20 було затверджено графіки особистого прийому та прямого телефонного зв'язку керівництва міської ради та виконавчих органів.

У 2020 році найбільш актуальними у зверненнях до міської влади були питання:

55% (5946) питання соціального захисту населення, а саме: надання матеріальної, гуманітарної допомоги та інше;

16% (1746) становлять питання житлово-комунального і дорожнього господарства, зокрема: робота ліфтів, ремонт покрівель, тепло- та водопостачання будинків, вартість та якість житлово-комунальних послуг, ремонт доріг та прибудинкових територій;

6% (630) становлять питання юридичного спрямування;

5,5%(599) становлять питання аграрної політики та землекористування;

5,4%(594) становлять питання роботи міського пасажирського транспорту;

1,2%(131) становлять питання житлової політики, а саме: надання житла громадянам, приватизація житла та видача дублікату свідоцтва на приватизацію житла, передача відомчого житла в комунальну власність, виділення тимчасового житла та інші;

Більше 5 тисяч звернень розглянуто на засіданнях виконавчого комітету та сесії міської ради з питань надання матеріальної допомоги, відчуження майна від імені неповнолітніх, землекористування, будівництва та інші.

Звернення від інвалідів війни та такі, в яких порушені найбільш значимі питання розглядаються особисто міським головою.

Серед авторів звернень переважають звернення наступних категорій громадян:

- 2208 від громадян з інвалідністю всіх категорій;
- 1826 від пенсіонерів;
- 341 від учасників АТО/ООС і членів їх сімей;
- 278 від учасників бойових дій;
- 181 від багатодітних сімей;
- 41 від самотніх матерів;

В кімнаті прийому звернень управління звернень та діловодства міської ради впродовж 2020 року спеціалістами відділу звернень особисто проконсультовано 20262 чоловіка та в телефонному режимі 8512.

В Житомирській міській раді для оперативного вирішення питань пов'язаних з роботою транспорту при управлінні транспорту і зв'язку діє телефон «гарячої лінії» за номерами телефонів 48-12-08, 0935032126, 0675032126 на які у 2020 році прийнято 1151 дзвінків.

В управлінні праці та соціального захисту населення діє телефон «гарячої лінії» за номером 47-09-17 для осіб, що потребують соціального захисту та для малозабезпечених громадян з метою забезпечення прохань громадян вказаних вище категорій в оперативному режимі. Таких дзвінків за 2020 рік 2767.

За телефоном 15-80 та 48-14-81 «Міського інформаційного центру Житомирської міської ради» на який покладено обов'язки приймати телефонні дзвінки цілодобово по всіх напрямках життєдіяльності міста звернулось 53842 громадян.

За телефоном «гарячої лінії» 42-10-41 управління охорони здоров'я звернулось 715 громадян.

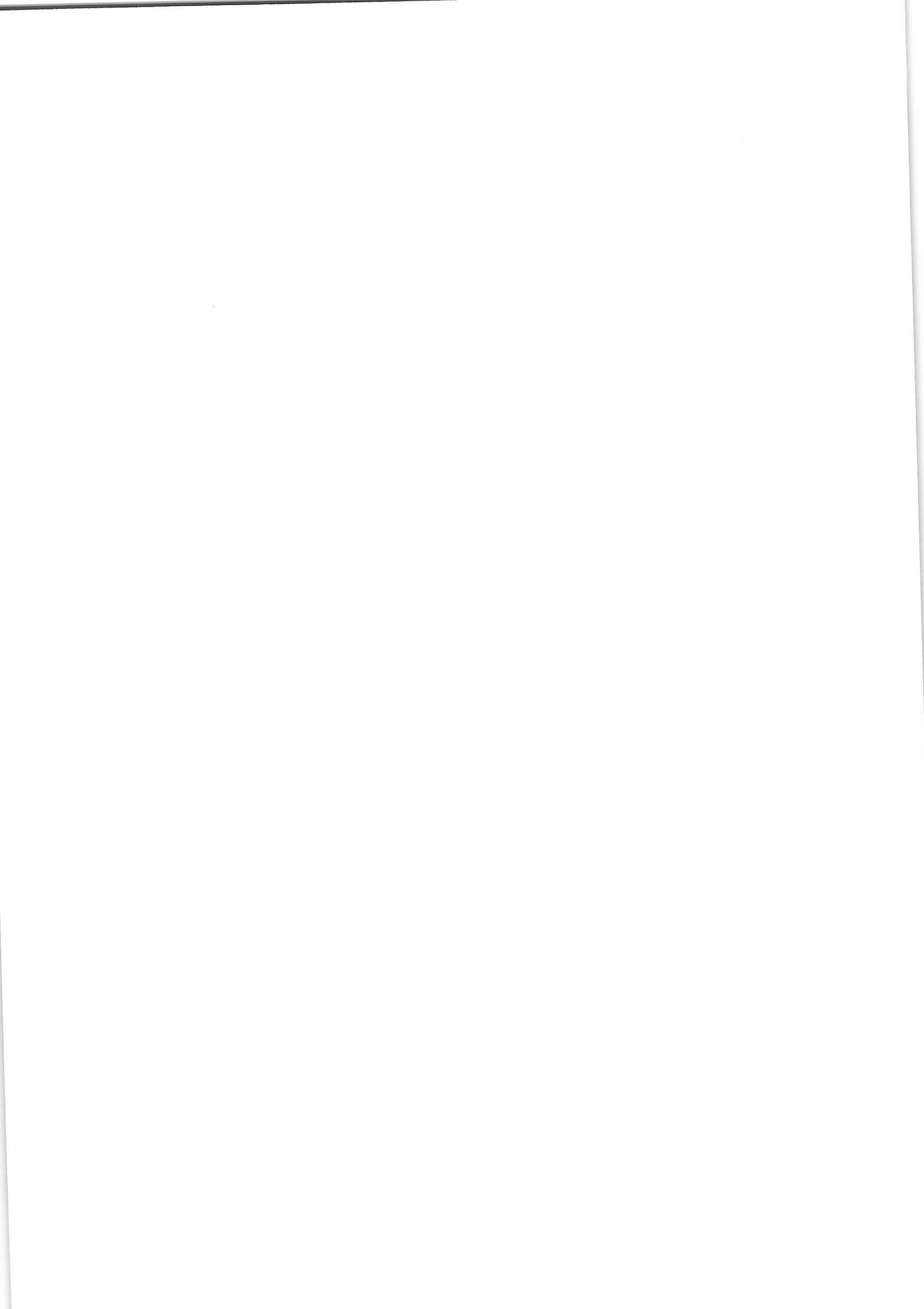
В результаті проведеного аналізу з'ясовано, що до міської влади з проблемними питаннями звернулося жінок – 6712, чоловіків – 4162.

Окрім того, отримано 9698 звернень від юридичних осіб, у т.ч.:

- від органів вищої влади - 2139;
- правоохоронних органів та органів безпеки – 2030.

Отримано та опрацьовано 658 депутатських запитів та звернень.

Опрацьовано та направлено 8275 документів, у т.ч. внутрішній



документообіг виконавчих органів міської ради та комунальних підприємств та установ.

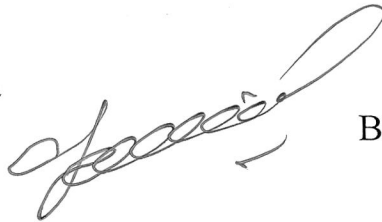
Опрацьовано та направлено на виконання 2672 рішення виконавчого комітету міської ради та розпоряджень міського голови.

На контролі перебувало 113 доручень міського голови та заступників міського голови.

Ведеться широка роз'яснювальна робота щодо наявних проблем в життєзабезпеченні міста та реальні перспективи їх вирішення з урахуванням рівня бюджетного фінансування та вишукування інших законних джерел фінансування для цих потреб. Вказана інформація подається на офіційному веб-сайті міської ради та через інші засоби масової інформації посадовими особами міської ради. Це зменшило надходження повторних звернень.

Графіки особистого прийому громадян та результати роботи зі зверненнями громадян висвітлюються на офіційному веб-сайті Житомирської міської ради.

Начальник управління
звернень та діловодства
міської ради



В.В.Скороход