

ЗВІТ

управління звернень та діловодства Житомирської міської ради за 2018 р.

За результатами аналізу звернень громадян впродовж 2018 року до Житомирської міської ради та її виконавчого комітету надійшло 15086 звернень від громадян, в яких порушено – 15912 питань, що в порівнянні з 2017 роком менше - на 606 звернень. З них: – 365 звернень надійшло поштою, 58 – по прямому телефонному зв'язку, 1590 – електронною поштою, з іншими зверненнями громадяни звернулися особисто. Колективних звернень надійшло 668.

Відповідно до Закону України «Про доступ до публічної інформації» було отримано та опрацьовано 557 інформаційних запитів від громадян, що менше на 11 запитів ніж в 2017 році та відповідно до Закону України «Про внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» щодо електронного звернення та електронної петиції» отримано 229 петицій.

Згідно ст.22 Закону України «Про звернення громадян» та з метою підвищення рівня поінформованості, доступності та зручності для громади міста розпорядженням міського голови від 21.03.2018 за № 217 було затверджено графіки особистого прийому та прямого телефонного зв'язку керівництва міської ради та виконавчих органів міської ради.

Згідно з затвердженими графіками проводився особистий прийом громадян. За звітний період керівництвом проведено 191 прийом, прийнято 761 громадянина. За отриманими на прийомі зверненнями керівництвом міської ради надавалися доручення відповідним виконавчим органам міської ради щодо їх розгляду та вирішення по суті, хід виконання яких, контролювався відділом звернень громадян управління звернень та діловодства Житомирської міської ради.

У 2018 році найбільш актуальними питаннями були:

36% (5737) - питання соціального захисту населення, а саме: надання матеріальної та гуманітарної допомоги, обслуговування у Територіальному центрі одиноких пенсіонерів та інвалідів, забезпечення інвалідним візком, визначення соціального статусу, влаштування в будинки-інтернати, забезпечення транспортом інвалідів та інші питання соціального захисту населення;

15,4% (2507) 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;

9,3% (1491) становлять питання сім'ї, дітей, молоді, гендерної рівності, фізичної культури та спорту, а саме: введення в єдиний реєстр багатодітних родин, питання оздоровлення дітей, надання статусу «Мати-героїня», призначення опікуном, удочеріння і усиновлення та інші;

5,6% (896) становлять питання аграрної політики та землекористування, а саме: приватизація земельних ділянок, виділення

земельних ділянок під житлове будівництво та для інших потреб, земельні спори, оренда земельних ділянок, зміна цільового призначення земельних ділянок та інші;

2,3% (367) становлять питання житлової політики, а саме: надання житла громадянам, приватизація житла та видача дубліката свідоцтва на приватизацію житла, передача відомчого житла в комунальну власність, виділення тимчасового житла та інші;

0,8% (128) становлять питання підприємництва, а саме: встановлення кіосків і надання торгових місць, виїзна торгівля, робота закладів харчування, заборона торгівлі у невстановлених для цього місцях та інші;

0,6% (108) становлять питання архівного спрямування, а саме: видача архівних довідок про стаж роботи для перерахунку пенсій, видача копій рішень та інші.

Відбулося збільшення кількості звернень в порівнянні з 2017 роком з питань: соціального захисту населення на 378 звернень; сім'ї, молоді та дітей - на 241; питання оздоровлення дітей – на 252; житлово-комунального господарства на 71; з питань екології – на 53; з питань благоустрою та озеленення - на 35; з питань зміни назв вулиць – на 15 та інші.

Зменшення кількості звернень відбулося, в порівнянні з 2017 роком, з питань: аграрної політики – на 467; комунального господарства – на 254; роботи пасажирського транспорту – на 126; підприємництва - на 122; житлової політики - на 96, охорони здоров'я – на 69; праці і зарплати – на 26 та інші.

Близько 5 тисяч звернень розглянуто на засіданнях виконавчого комітету та 71 звернення на 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 населення:

- 1183 - учасники АТО(ООС) та членів їх сімей;
- 2697 - люди із інвалідністю;
- 742 - учасники бойових дій;
- 1281 - пенсіонери;
- 1734 - багатодітні сім'ї;
- 102 - вимушено переміщені особи;
- 68 - одинокі матерів та інші.

В кімнаті прийому звернень громадян відділу звернень громадян міської ради впродовж 2018 року особисто проконсультовано 22745 особи та у телефонному режимі - 4517.

Окрім того, отримано 12163 звернень від юридичних осіб, у т.ч.:

- від органів вищої влади – 1364;

- правоохоронних органів та органів безпеки – 2332;
- запити на публічну інформацію – 393;

Отримано та опрацьовано 882 депутатські запити та звернення.

Опрацьовано та направлено 46315 документів, у т.ч. внутрішній документообіг виконавчих органів міської ради та комунальних підприємств та установ.

Опрацьовано та направлено на виконання 2684 рішень виконавчого комітету міської ради та розпоряджень міського голови.

На контролі перебуває 203 доручення міського голови.

У Житомирській міській раді для оперативного вирішення питань пов'язаних з роботою транспорту при управлінні транспорту і зв'язку міської ради діє телефон «гарячої лінії» за номером телефону 47-07-09. За 2018 рік надійшло 422 звернення у телефонному режимі.

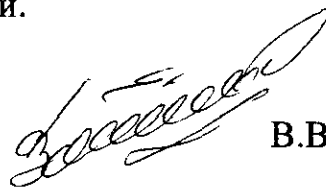
В департаменті соціальної політики міської ради діє телефон «гарячої лінії» за номером 47-09-17 для осіб, які потребують соціального захисту та для малозабезпечених громадян. За 2018 рік надійшло 1199 звернення у телефонному режимі.

За телефоном 15-80 та 48-14-81 «Міського інформаційного центру Житомирської міської ради», на який покладено обов'язки приймати телефонні дзвінки цілодобово за всіма напрямками життєдіяльності міста, звернулось 4893 громадянина.

За телефоном «гарячої лінії» 42-10-41 управління охорони здоров'я звернулось 412 громадян.

Управлінням звернень та діловодства міської ради опрацьовано 380 звернень громадян, юридичних осіб (установ, організацій, підприємств тощо) щодо нагородження відзнаками Житомирської міської ради осіб, за заслуги перед територіальною громадою і народом у підвищенні авторитету міста на державному та міжнародному рівнях, у розвитку місцевого самоврядування, галузей виробництва, науки, культури, освіти, охорони здоров'я, спорту, які сприяли розвитку відповідної галузі, а також надзвичайної самопожертви при виконанні службових обов'язків, які пов'язані із захистом України, її кордонів та правопорядку, та які беруть активну участь у громадсько-політичному житті міста Житомира та відповідно підготовлені матеріали на комісію з питань нагородження громадян та юридичних осіб за заслуги перед містом Житомир, відзнаками Житомирської міської ради та її виконавчого комітету. Відбулося 18 засідань відповідної комісії. 64 особи нагороджені відзнаками Житомирської міської ради.

Начальник управління
звернень та діловодства міської ради



В.В. Скороход

начальник відділу звернень громадян Гайова С.М.

начальник відділу діловодства та контролю Лукашик Л.І.

