

ДОВІДКА
про підсумки роботи щодо розгляду звернень громадян, які
надійшли до виконавчого комітету Бориспільської міської ради
за I півріччя 2009 року

Виконавчий комітет Бориспільської міської ради проводив роботу зі зверненнями громадян відповідно до завдань, визначених Законом України „Про звернення громадян”, Указами Президента України від 13.08.2002 № 700/2002, від 14.04.2004 № 434/2004, 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 в Україні”, рішеннями міської ради від 25.01.2007 № 972-10-У „Про затвердження Програми запровадження системи управління якістю в управліннях, відділах, структурних підрозділах міської ради та її виконавчого комітету Бориспільської міської ради”, від 10.06.2008 № 526 „Про затвердження проекту „Бориспіль – місто якості”.

➤ Оцінка процесів у наданні адміністративних та управлінських послуг за критерієм результативності.

З метою покращення інформаційного обміну між органами влади і громадськістю міста розпорядженням міського голови від 05.03.2008 № 48 затверджено графік „Про організацію особистого прийому громадян, виїзних прийомів, „прямого телефонного зв'язку” із населенням міста” міським головою, першим заступником та заступниками міського голови, начальниками управлінь, відділів, служб, керівників підприємств і організацій міста, завдяки яким значна кількість громадян міста змогла отримати безпосередньо від керівників відповіді на нагальні питання.

Відділ по роботі із зверненнями громадян, дотримуючись Інструкції з організації роботи щодо розгляду звернень громадян в управліннях, відділах інших структурних підрозділах виконавчого комітету Бориспільської міської ради, Інструкції обслуговування замовника, провів роботу щодо форм взаємодії із замовником і впровадження заходів щодо зв'язку із замовником:

№	Показники	2009	2008	+ -
1	Всього звернень громадян	2566	4392	-1826
	З них: - письмових звернень;	2386	4180	-1794
	повторних;	59	7	+52
	колективних	77	26	+51
2.	Міським головою проведено:			
	- особистих прийомів	24	22	+2
	- звернень на особистому прийомі	144	305	--161
	- «прямих телефонних зв'язків» з населенням міста	8	6	+2
	- надано роз'яснень в телефонному режимі	11	7	+4
	- виїзних прийомів	3	2	+1
	- звернень на виїзному прийомі	44	63	-19

3.	Керівним складом міського голови проведено: - особистих прийомів та „прямого телефонного зв’язку” з населенням міста - звернень на особистих прийомах - виїзних прийомів - звернень на виїзному прийомі	116 495 17 42	116 390 16 25	0 +105 +1 +17
4.	Кількість питань, порушених у зверненнях з них: - земельні питання - питання соціального захисту - питання комунального і шляхового господарства - питання житлового господарства - містобудування та архітектури - питання транспорту та зв’язку - питання захисту прав дітей - питання виховання та навчання дітей молоді - інші	1144 270 419 189 186 10 38 2 128	1905 321 1221 226 302 10 85 0 110	-761 +51 -802 -37 -116 0 -47 +2 +18
5.	Надано матеріальну допомогу на загальну суму	105 чол. на суму 60800,00 тис.грн.	82 чол. на суму 83300,00 тис.грн.	+23 -22500,00 тис. грн
6.	Видано довідок Інформаційно-довідковим центром	2784	3083	-299
7.	Видано копій рішень	1266	488	+778
8.	Зареєстровано заяв через інформаційно-довідкові центри	226	15	+211

До відділу по роботі зі зверненнями громадян звернулась така кількість пільгових категорій громадян: учасник війни – 30, дитина війни – 35, інвалід ВВв – 6, інваліди війни – 4, учасник бойових дій – 9, Ветеран праці – 21, Інваліди I-III груп – 50, дитина-інвалід – 1, особа, що потерпіла від Чорнобильської катастрофи – 4, учасник ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС – 19, безробітний -30, пенсіонери – 270 та інших.

➤ Оцінка надання адміністративних послуг за критеріями своєчасності.

Терміни розгляду звернень громадян відповідно до Закону України «Про звернення громадян» у I півріччі 2009 року у порівнянні з відповідним періодом 2008 року покращилися.

РІШЕННЯ ВИКОНАВЧОГО КОМІТЕТУ БОРИСПІЛЬСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ

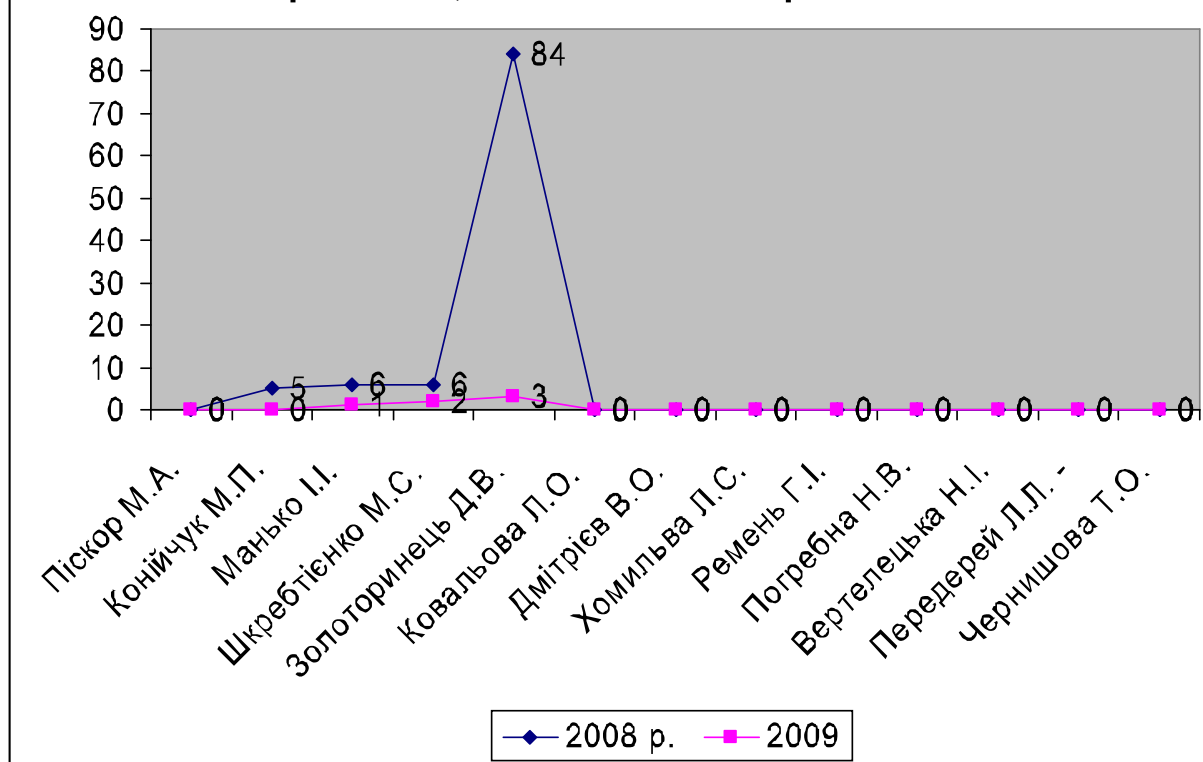
08300 вул. Київський шлях, 72, м. Бориспіль, Київської обл.

www.borispol-rada.gov.ua E-mail: inf@borispol-rada.gov.ua тел. 6-02-35

**Про стан роботи зі зверненнями громадян,
особистого їх прийому за I півріччя 2009 року**

ст. 2 з 6

Графік щодо кількості документів по зверненню громадян, виконаних із затримкою



Відповідно до розпорядження міського голови від 15.04.2008 №97 «Про постійно діючу комісію з питань розгляду звернень громадян при виконавчому комітеті міської ради» затверджене Положення про постійно діючу комісію з питань звернення громадян, до складу якої включено представники органів місцевого самоврядування, правоохоронних органів. Щотижнево на планових нарадах у міського голови та керуючої справами виносяться питання щодо організації роботи зі зверненнями громадян, їх особистого прийому, про що свідчать 26 протоколів.

Невиконані документи за I півріччя 2008 року та 2009 року відсутні.

Відповідно до розпорядження міського голови від 30.12.2008 № 436 «Про графік особистого звітування на засіданні виконавчого комітету міської ради начальників управлінь, відділів, служб міської ради та її виконавчого комітету щодо розгляду звернень громадян, особистого їх прийому в 2009 році» на засіданні виконавчого комітету міської ради заслухано 8 звітів, а саме: виконуючої обов'язки начальника відділу по роботі зі зверненнями громадян, начальника служби у справах дітей виконавчого комітету міської ради, начальника КП «ЖЕРУ», директора КП ВКГ «Бориспільводоканал», начальника управління житлово-комунального господарства виконавчого комітету міської ради, начальника КП «ЖЕК – 1», начальника управління містобудування та архітектури виконавчого комітету міської ради, виконуючого обов'язки начальника відділу Держкомзему у місті Бориспіль Київської області.

РІШЕННЯ ВИКОНАВЧОГО КОМІТЕТУ БОРИСПІЛЬСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ

08300 вул. Київський шлях, 72, м. Бориспіль, Київської обл.

www.borispol-rada.gov.ua E-mail: inf@borispol-rada.gov.ua тел. 6-02-35

**Про стан роботи зі зверненнями громадян,
особистого їх прийому за I півріччя 2009 року**

ст. 3 з 6

➤ Оцінка за критерієм доступності.

У рамках впровадження системи управління якістю за міжнародним стандартом ISO 9001:2008 та реалізації Політики якості виконавчого комітету міської ради у місті за звітний період відкрито 9 Інформаційно-довідкових центрів, а саме: КП «ЖЕРУ» по вул. Гагаріна, 1, Служба у справах дітей, КП Бориспільське БТІ, Управління освіти та науки Бориспільської міської ради, Бориспільський міськрайонний центр зайнятості, Бориспільський міжшкільний навчально-виробничий комбінат трудового навчання та професійної орієнтації, Управління праці та соціального захисту населення, Магазин № 4 по вул. Шолохова, 21, Бориспільського споживчого товариства, Молодіжний центр при відділі у справах сім'ї, молоді та спорту виконавчого комітету міської ради по вул. Нова, 2 буд. 6. Інформаційні центри забезпечені інформаційними довідниками про діяльність виконавчих органів міської ради, довідником депутатського корпусу V скликання, Реєстром адміністративних послуг виконавчого комітету та іншими методичними матеріалами. У місті на даний час діють 18 Інформаційно-довідкові центри.

Завдання Центрів полягає в інформуванні мешканців про роботу міської ради та її виконавчого комітету, надання консультацій про порядок розгляду звернень громадян, правильне оформлення заяв.

У виконавчому комітеті міської ради цілодобово працює «служба – 6-16-01», працівники якої оперативно організовують вирішення звернень громадян, своєчасно доводять їх до безпосередніх виконавців. У середньому за добу до 10 повідомлень, які в переважній більшості вирішуються невідкладно.

➤ Оцінка за критерієм прозорості.

Відповідно до рішення міської ради від 29.12.2007 № 2912-26-У

«Про затвердження Програми інформування громадськості щодо діяльності органів місцевого самоврядування в м. Борисполі на 2008-2010 роки» з метою інформування населення про роботу управлінь, відділів, служб виконавчого комітету міської ради, хід виконання програм соціально-економічного розвитку міста та висвітлення питань щодо розгляду звернень громадян в засобах масової інформації регулярно виступають міський голова, його заступники, керівники структурних підрозділів виконавчого комітету міської ради офіційному веб-сайті міської ради - 35 щоденних інформувальних, в місцевих газетах Бориспільщини (Громадсько-політична газета «Трудова слава», газета «Вісті») – 25 публікацій, місцевому телебаченню (ТРК «Бориспіль») – 30 сюжетів, місцевому радіомовленню – 23 ефірів.

Спеціалістами Інформаційно-довідкового центру виконавчого комітету поновлено інформаційний довідник про діяльність виконавчих органів міської ради, розроблено зведений реєстр комунальних послуг, довідник

Інформаційно-довідкових центрів, якими забезпечені комунальні, освітні заклади та всі структурні підрозділи виконавчого комітету міської ради.

Відділом по роботі зі зверненнями громадян взято участь у проведенні виїзного засідання обласної МКМР з правової освіти населення на якому представлені матеріали щодо проведеної роботи з питань інформування та надання якісних правових послуг населенню міста.

➤ Оцінка за критерієм прозорості та ефективності.

Відповідно до Інструкції дослідження рівня задоволеності замовника в Інформаційно-довідковому центрі та у відділі по роботі із зверненнями громадян з метою визначення рівня задоволеності замовника діють з серпня 2008 року смайлики «задоволений» та «не задоволений». Так за звітний період 2009 року «не задоволених» позначок не відмічено в порівнянні з відповідним періодом 2008 року – 2 «не задоволених».

Розпорядженням міського голови від 2 березня 2009 року № 59 «Про дослідження рівня задоволеності замовника» протягом місяця було проведено анкетування щодо оцінки рівня якості наданих послуг у виконавчому комітеті Бориспільської міської ради, у якому взяли участь 146 осіб.

У рамках реалізації проекту «Бориспіль - місто якості» організовано акцію «Освітняни про владу» з метою незалежного, прозорого аналізу оцінювання рівня якості наданих послуг працівниками управління освіти і науки міської ради, діяльності міського голови, виконавчого комітету міської ради, депутатського корпусу.

Відповідно до розпорядженням міського голови від 27 травня 2009 року № 228 «Про дослідження рівня задоволеності замовника щодо надання послуг працівниками управління освіти і науки міської ради, діяльності міського голови, виконавчого комітету міської ради, депутатського корпусу» з 27.05.2009 рік по 11.06.2009 рік проведено анкетування 477 осіб.

Під час проведення дослідження замовника відділом проведено 2 акції: «Відкрита влада для громади», «Ми раді Вас вітати» з метою надання якісних послуг мешканцям міста, які були відзначені міським головою.

Відповідно до процедури управління документацією системи управління якістю за міжнародним стандартом ISO 9001:2008 розроблено версію № 3 «Декомпозиції контекстних діаграм» (НА-СУЯ-03), «Дерево процесів» (НА-СУЯ-03), «Перелік критеріїв показників оцінки процесів» (НА-СУЯ-09), версію № 4 Реєстру адміністративних послуг виконавчого комітету міської ради. У рамках реалізації проекту «Гідна Україна» 17 липня 2009 року відбувся навчальний тренінг «Інформаційна діяльність органів місцевого самоврядування як основа інформаційної відкритості», у якому взяли участь працівники виконавчого комітету з метою обміну досвідом. Експерти практики акцентували увагу, що Бориспіль – єдине місце обласного значення яке розмістило на офіційному сайті виконавчого комітету міської ради Реєстр адміністративних послуг для користування мешканцями міста.

Відділом по роботі зі зверненнями громадян відповідно до міжнародного стандарту ISO 9001:2008 у рамках реалізації проекту «Бориспіль – місто якості» було проведено 4 навчальні модулі по впровадженню системи управління якістю в управліннях, відділах, службах виконавчого комітету міської ради, комунальних підприємствах, закладах освіти та спорту.

**В.о. начальника відділу
по роботі зі зверненнями
громадян**

В.В. Федоренко

РІШЕННЯ ВИКОНАВЧОГО КОМІТЕТУ БОРИСПІЛЬСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ

08300 вул. Київський шлях, 72, м. Бориспіль, Київської обл.

www.borispol-rada.gov.ua E-mail: inf@borispol-rada.gov.ua тел. 6-02-35

**Про стан роботи зі зверненнями громадян,
особистого їх прийому за I півріччя 2009 року**

ст. 6 з 6