**СЄВЄРОДОНЕЦЬКА МІСЬКА РАДА**

**ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ**

**РІШЕННЯ №**

« \_\_\_\_\_ » лютого **2017р.**

**м. Сєвєродонецьк**

Про стан виконавської дисципліни та якість

розгляду письмових і усних звернень громадян

у відділах, управліннях, департаментах, службі

та Фонді комунального майна міської ради

за 2016 року.

Керуючись ст.40 Конституції України, п.1 Указу Президента України «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», п. б. ст. 38 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», ст.19, 20, 24, 28 Закону України «Про звернення громадян» та з метою поліпшення умов реалізації конституційного права громадян на особисте звернення до Сєвєродонецької міської ради та посадових осіб міської ради, удосконалення організації розгляду порушених у таких зверненнях питань, підвищення відповідальності керівників органів виконавчої влади за належне реагування на обґрунтовані пропозиції, заяви, скарги, виконком міської ради

**ВИРІШИВ:**

1. Інформацію про стан виконавської дисципліни та якість розгляду письмових і усних звернень громадян у відділах, управліннях, департаментах, службі та Фонді комунального майна міської ради за 2016 рік взяти до відома (Додаток 1).

2. Посадовим особам міської ради забезпечувати реалізацію конституційних прав громадян міста на письмове звернення та особистий прийом, обов’язкове одержання обґрунтованої відповіді.

3. Затвердити графік перевірки стану роботи з розгляду листів, заяв і скарг, організації особистого прийому громадян у департаментах, відділах, управліннях, службі та фонді комунального майна міської ради на 2017 рік (Додаток 2).

4. Рішення підлягає оприлюдненню.

5.Контроль за виконанням цього рішення покласти на керуючого справами виконкому Журбу Ю.А.

**Секретар міської ради,**

**в.о. міського голови І.М.Бутков**

Додаток

до рішення виконкому

від « \_\_\_» \_\_\_\_\_\_ 2017 р. № \_\_\_

Інформація про стан виконавської дисципліни

та якість розгляду письмових і усних звернень громадян

у відділах, управліннях, департаментах, службі та Фонді комунального майна

міської ради за 2016 рік

Невід`ємною складовою процесу державотворення стало закріплення статтею 40 Конституції України права громадян на звернення до органів державної влади, органів місцевого самоврядування, що мало подальше відображення в законах України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про звернення громадян», Указу Президента України «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», постанові Кабінету Міністрів України від 14.04.1997р. №348, якою затверджено Інструкцію з діловодства за зверненнями громадян.

Проаналізувавши стан розгляду звернень громадян, що надійшли до міської ради за 2016 рік, можна зробити такі узагальнення.

Протягом 2016 року до Сєвєродонецької міської ради через відділ зі звернень громадян надійшло 9890 пропозицій, заяв та скарг громадян (8536 за 2015 р.). Заяв, пропозицій, клопотань надано 7085 (5898 - у 2015р.). Письмових звернень (скарг) надійшло 2464 (2238 - у 2015 році), з яких 2179 звернень надійшло до Урядової «гарячої» телефонної лінії Урядового контактного центру та 96 звернень надійшли на «гарячу» лінію губернатора. На прийом з особистих питань звернулось 270 (375 - у 2015р.). На сайт міської ради надійшло 35 звернень громадян (145 – у 2015 р.).

Як випливає з аналізу звернень, всього у них порушено 9890 різних питання. Серед питань, які містяться у зверненнях громадян 70,7% - питання соціального захисту населення, 16% - питання комунального господарства, 0,5% - питання охорони здоров`я, 2,6% - питання житлової політики, 2% - питання забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян, 0,5% - діяльність органів місцевого самоврядування, аграрної політики і земельних відносин – 3,2%, транспорту і зв’язку – 0,9%, праці та заробітної плати – 1,3%. Основну частину авторів звернень становлять найменш соціально захищені категорії населення – учасники та інваліди війни, учасники бойових дій (0,8%), інваліди (8%), пенсіонери (24,8%), багатодітні родини, одинокі матері, матері-героїні (2,2%), безробітні (4%), «діти війни» (1%).

З 9890 звернень вирішено позитивно – 6833, відмовлено у задоволенні – 153, надано роз’яснення – 2832, переслані за належністю згідно ст. 7 ЗУ «Про звернення громадян» - 28, та 44 звернення не підлягали розгляду відповідно до ст. 8, 17 ЗУ «Про звернення громадян».

У центрі уваги відділу зі звернень громадян, поряд із забезпеченням своєчасного розгляду заяв і скарг, знаходяться питання контролю та надання практичної і методичної допомоги структурним підрозділам міської ради у виконанні вимог Указу Президента України «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування». З цією метою затверджено графік перевірки стану роботи з розгляду листів, заяв і скарг, організації особистого прийому громадян (рішення виконавчого комітету № 58 від 10.02.2016 р.). Так в листопаді 2016 р. проводилась перевірки стану роботи з розгляду листів, скарг, організації особистого прийому Управління житлово-комунального господарства.

В Управлінні житлово-комунального господарства діловодство з пропозицій (заяв та скарг) громадян ведеться окремо від інших видів діловодства та покладено на спеціаліста 1 категорії відділу ЖКГ УЖКГ міської ради. На даний час ведеться журнальна форма реєстрації документів. Контроль за виконанням документа відображається в реєстраційному журналі та на картці з порядковим номером та датою. Прийом з особистих питань здійснює начальник управління згідно графіку прийому (вівторок з 15-00 до 17-00).

Протягом звітного періоду до Управління житлово-комунального господарства на особистий прийом звернулись 157 громадян з наступних питань:

* 21 питання щодо систем опалення;
* 17 питань щодо ремонту покрівель;
* 12 питань щодо діяльності ОСББ;
* 11 питань щодо порядку на прибудинковій території;
* 11 питань щодо обрізки дерев;
* 9 питань приватизації житла;
* 8 питань звід лову безпритульних тварин;
* 7 питань щодо ремонту під’їздів;
* 6 питань з роботи каналізаційної системи будинку;
* 6 питань відсутності електроенергії в квартирі;
* 58 питань щодо нарахування за газопостачання;
* 44 – інші питання.

Згідно посадової інструкції, відповідальність за збереження документів з діловодства з пропозицій, заяв та скарг покладено спеціаліста 1 категорії відділу ЖКГ УЖКГ.

Через відділ зі звернень громадян на виконання доручень щодо розгляду заяв та скарг на УЖКГ з 01.01.2016 по 30.12.2016 р. було направлено на виконання наступну кількість карток:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Виконавець | Усього карток за звітний період | Усього виконано контрольних карток | Залишилось в роботі на кінець періоду | Виконано у встановлений термін | Виконано з порушенням встановленого терміну | Не виконано (прострочено) на 30.12.2016 р.) |
| УЖКГ  Ковалевський А.А. | 1184 | 1107 | 77 | 1101 | 6 | 0 |

Згідно рішення виконавчого комітету за № 560 від 27.10.2016 р. начальнику УП та СЗН Василенко Н.В. було надано доручено щодо термінового вжиття заходів щодо забезпечення розгляду звернень, термін яких порушено та посилити контроль за своєчасним розглядом звернень. Станом на 03.10.2016 р. за УП та СЗН нараховувалось 152 невиконаних документів. Протягом 3 місяців Управлінням було виконано певну роботу. Протягом 2016 р. через відділ зі звернень громадян на виконання доручень щодо розгляду пропозицій, заяв і скарг до УП та СЗН було направлено 6789 документів. Виконано у встановлений термін – 5560 звернення, виконано з порушенням термінів – 1054. Станом на 30.12.2016 р. не виконані (прострочені) звернення були відпрацьовані.

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Виконавець | Усього карток за звітний період | Усього виконано контрольних карток | Залишилось в роботі на кінець періоду | Виконано у встановлений термін | Виконано з порушенням встановленого терміну | Не виконано (прострочено) на 30.12.2016 р.) |
| УП та СЗН  Василенко Н.В. | 6789 | 6614 | 175 | 5560 | 1054 | 0 |

За розпорядженням міського голови начальника відділу зі звернень громадян призначено однією з відповідальних осіб по роботі із запитами на публічну інформацію, розпорядником якої є міська рада. Вона надає консультації під час оформлення запиту. За звітний період надійшло 200 запитів. Для проведення аналізу та дієвого контролю за практичною реалізацією положень ЗУ «Про доступ до публічної інформації» щомісячно та щоквартально відділ зі звернень громадян звітує щодо стану розгляду запитів на публічну інформацію. Всі запити відпрацьовані згідно законодавства.

Робота зі звернень громадян залишається пріоритетним напрямком діяльності міської ради.

Керуючий справами виконкому Ю.А.Журба

Додаток 2

до рішення виконкому

від « \_\_\_» \_\_\_\_\_\_ 2017 р. № \_\_\_

ГРАФІК

перевірки стану роботи з розгляду листів і скарг, організації особистого прийому

громадян у відділах, управліннях міської ради на 2017 рік

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  з/п | Назва установи, яка перевіряється | Час перевірки | Відділ, який виконує перевірку |
| 1. | Комунальне підприємство «Світанок» | травень | відділ зі звернень громадян |
| 2. | Управління житлово-комунального господарства | травень | відділ зі звернень громадян |
| 3. | Управління праці та соціального захисту населення | вересень | відділ зі звернень громадян |
| 4. | Відділ капітального будівництва | листопад | відділ зі звернень громадян |
| 5. | Відділ освіти | листопад | відділ зі звернень громадян |

Керуючий справами виконкому Ю.А.Журба