**СЄВЄРОДОНЕЦЬКА МІСЬКА РАДА**

**ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ**

**РІШЕННЯ № 457**

« 15 » серпня **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 І півріччя 2017 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 І півріччя 2017 року 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. Рішення підлягає оприлюдненню.

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

**Міський голова В.В.Казаков**

Додаток

до рішення виконкому

від «15» серпня 2017 р. № 457

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 І півріччя 2017 року

 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 І півріччя 2017 року, можна зробити такі узагальнення.

 Протягом січня - червня 2017 року до Сєвєродонецької міської ради через відділ зі звернень громадян надійшло 5886 пропозицій, заяв та скарг громадян (5368 – за І півріччя 2016 р.). Заяв, пропозицій, клопотань надано 5211 (3885 – за аналогічний період у 2016р.). Письмових звернень (скарг) надійшло 840 (1308 – за І півріччя 2016 р.), з яких 714 звернень надійшло до Урядової «гарячої» телефонної лінії Урядового контактного центру та 35 звернень надійшли на «гарячу» лінію губернатора. На прийом з особистих питань звернулось 94 (158 – за аналогічний період у 2016р.). На сайт міської ради надійшло 27 звернень громадян (23 – у 2016 р.). Через Державну систему електронних звернень надійшло 13 звернень.

 Як випливає з аналізу звернень, всього у них порушено 5886 різних питання. Серед питань, які містяться у зверненнях громадян:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Тема питання** | **Усього питань за звітний період** | **Відсоток від загальної кількості звернень** |
| Аграрна політика і земельні відносини | 51 | 0,9% |
| Транспорт і зв’язок  | 22 | 0,4% |
| Економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво | 139 | 2,4% |
| Соціальний захист | 4593 | 78% |
| Праця і заробітна плата | 31 | 0,5% |
| Охорона здоров'я  | 56 | 1% |
| Комунальне господарство | 640 | 11% |
| Житлова політика | 120 | 2% |
| Екологія та природні ресурси | 5 | 0,1% |
| Забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав та свобод громадян | 78 | 1,3% |
| Сім’я, діти, молодь, гендерна рівність, фізична культура і спорт | 30 | 0,5% |
| Культура та культурна спадщина, туризм | 8 | 0,1% |
| Освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність | 15 | 0,3% |
| Інформаційна політика, діяльність засобів масової інформації | 1 | 0,02% |
| Діяльність органів місцевого самоврядування | 92 | 1,7% |

 Основну частину авторів звернень становлять найменш соціально захищені категорії населення:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Категорія заявників** | **Кількість заявників** | **Відсоток від загальної кількості авторів** |
| Інваліди | 470 | 8% |
| Пенсіонери | 1807 | 31% |
| Безробітні | 165 | 2,8% |
| Учасники війни | 14 | 0,2% |
| «Діти війни» | 47 | 0,8% |
| Учасники бойових дій | 24 | 0,4% |
| Багатодітні родини | 19 | 0,3% |
| Одинокі матері | 45 | 0,8% |
| Учні, студенти | 7 | 0,1% |

З 5886 звернень вирішено позитивно – 3153 (53,6%), відмовлено у задоволенні – 131 (2,2%), надано роз’яснення – 658 (11,2%), переслані за належністю згідно ст. 7 ЗУ «Про звернення громадян» - 7 (0,1%), та 8 (0,1%) звернення не підлягали розгляду відповідно до ст. 8, 17 ЗУ «Про звернення громадян», залишились на розгляді – 1929 звернень.

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 № 79 від 15.02.2017р.). Так в травні 2017 р. проводилися перевірки стану роботи з розгляду листів, скарг, організації особистого прийому Управлінням житлово-комунального господарства та комунальним підприємством Житлосервіс «Світанок».

 На підприємстві Житлосервіс «Світанок» діловодство за пропозиціями (зауваженнями), заявами (клопотаннями) і скаргами громадян ведеться окремо від інших видів діловодства та, покладено на секретаря, а подальший розгляд та робота з опрацювання звернень полягає на інженерів ділянок та начальників ділянок. На даний час на підприємстві існує журнальна система контролю. В наявності журнали особистого прийому громадян, журнал вхідної документації для реєстрації документів вищестоящих органів.

Прийом з особистих питань громадян проводить директор згідно графіку прийому (вівторок, четвер з 10-00 до 12-00 та з 14-00 до 18-00).

 З 01.01.2017 р. по 26.05.2017 р. до КПЖ «Світанок» надійшло 355 звернень та 214 звернень надійшли від вищестоящих органів. Відповідальність за збереження документів з діловодства з пропозицій, заяв та скарг покладено на секретаря та інженерів дільниць.

В Управлінні житлово-комунального господарства ведеться діловодство з пропозицій, заяв та скарг громадян окремо від інших видів діловодства. Діловодство покладено на спеціаліста 1 категорії відділу ЖКГ УЖКГ. В УЖКГ приймальний день – вівторок з 15-00 до 17-00. Прийом здійснює начальник УЖКГ міської ради. Станом на 26.05.2017 р. до УЖКГ на особистий прийом звернулося 79 громадян, з яких 77 звернень вирішено в задовільному порядку. Прийом громадян за місцем проживання не практикується. Станом на 26.05.2017 р. управлінням прийнято 530 звернень, депутатських запитів надійшло – 53 шт.; з прокуратури – 10 шт.; з національної поліції України – 27 шт.; з обласної державної адміністрації – 169.

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

Через відділ зі звернень громадян на виконання доручень щодо розгляду пропозицій, заяв і скарг на УЖКГ та КПЖ «Світанок» з 01.01.2017 р. по 30.06.2017 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  |
| УЖКГКовалевський А.А. | 721 | 588 | 133 | 583 | 5 | - |
| КПЖ «Світанок» | 7 | 4 | 3 | 4 | - | - |

На виконання до управлінь, відділів, фонду згідно резолюцій міського голови та заступників міського голови було направлено наступну кількість звернень:

|  |  |
| --- | --- |
| **Виконавець** | **Відсоток звернень від загальної кількості**  |
| Управління праці та соціального захисту населення | 83,4% |
| Управління житлово-комунального господарства | 12,7% |
| Організаційний відділ | 0,4% |
| Загальний відділ | 0,4% |
| Архівний відділ | 0,7% |
| Відділ з юридичних та правових питань | 0,5% |
| Департамент економічного розвитку | 0,7% |
| Відділ торгівлі та з захисту прав споживачів | 2,2% |
| Відділ земельних відносин та архітектури | 1,4% |
| Відділ цивільного захисту, екологічної безпеки та охорони праці  | 0,05% |
| Відділ капітального будівництва | 0,2% |
| Відділ освіти | 0,3% |
| Служба у справах дітей | 0,06% |
| Відділ обліку та розподілу житла | 1,9% |
| Фінансове управління | 0,06% |
| Відділ з соціально-гуманітарних питань та ВПО | 1% |
| Управління охорони здоров'я  | 1% |
| Відділ культури | 0,1% |
| Фонд комунального майна | 0,4% |
| Відділ внутрішньої політики та зв’язків з громадськістю  | 0,3% |
| ЦНАП | 0,4% |
| Відділ контролю за благоустроєм та санітарним станом міста | 0,5% |
| Відділ державного архітектурно-будівельного контролю | 0,2% |

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 65 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**