**СЄВЄРОДОНЕЦЬКА МІСЬКА РАДА**

**ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ**

**РІШЕННЯ №268**

„\_02  ”  квітня    2013  року

м. Сєвєродонецьк

**Про  підсумки  роботи  з письмовими  та усними зверненнями громадян у департаментах, відділах, управліннях,  службі  та фонді  комунального  майна міської  ради  з  січня  по   грудень 2012  року.**

            Керуючись   ст.  38   Закону  України   «Про   місцеве   самоврядування  в  Україні», ст. 19,20,24,28 Закону України „Про звернення громадян”, на виконання 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” та  з метою узагальнення даних про стан справ щодо розгляду звернень громадян, що надійшли до Сєвєродонецької  міської ради протягом  січня – грудня  2012 року, виконком міської ради

            **ВИРІШИВ:**

 1.  Інформацію про  підсумки роботи з письмовими та усними зверненнями громадян у департаментах, відділах, управліннях,  службі та  фонді комунального майна міської ради з січня по грудень  2012 року  взяти до відома (Додаток 1).

2. Затвердити графік особистого прийому громадян керівництвом Сєвєродонецької міської ради  в 2013 р. (Додаток 2).

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 2013 (Додаток 3).

4.  Дане рішення підлягає оприлюдненню.

5. Контроль за виконанням цього рішення покласти на  керуючого справами виконкому  Єфименко Л.Ф.

**Міський  голова                                                                            В. В. Казаков**

                                                                                             *Додаток  1*

*до рішення виконкому*

*від  02\_квітня 2013 р.№268*

**ІНФОРМАЦІЯ**

**про  підсумки роботи з письмовими та усними зверненнями громадян**

**у департаментах, відділах, управліннях,  службі, та фонді комунального майна міської ради  з січня по грудень 2012 р.**

            Загальна кількість звернень до Сєвєродонецької міської ради за січень – грудень 2012 р. склала  7164, що  на 22,6%  більше   ніж у 2011 році за аналогічний період.

Заяв, пропозицій, клопотань надано 5550 (3932 у 2011 р.). Письмових звернень (скарг) надійшло 560 (495 у 2011 р.), з яких 347 звернень надійшло через Урядову «гарячу» телефонну лінію  Урядового контактного центру. Колективних скарг одержано 33 (39 у 2011р.).

На прийом з особистих питань звернулось 822 (1216 у 2011 р.) громадян, що на 32,5% менше ніж у відповідному періоді минулого року. У скаргах та на особистому прийомі було порушено 1343  питання (1638 у 2011 р.). Зменшилась кількість звернень з питань аграрної політики і земельних відносин (43 – 76), транспорту і зв`язку (29 – 40), соціального захисту (177 – 245), праці і заробітної плати (39 – 63), охорони здоров`я (36 – 60), комунального господарства (672 – 724), житлової політики (116 – 123), забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку (90 – 92), освіти, науки, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності (35 – 36), з питань сім`ї, дітей, молоді, гендерної рівності, фізичної культури і спорту (10 – 13), діяльності органів місцевого самоврядування (38 – 76).

735  скарг та звернень на  особистому прийомі  надійшло від найменш соціально захищених категорій населення - інвалідів, учасників війни, від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, „дітей війни”. 517 звернень надійшло  від пенсіонерів,  161 – від робітників, 24 – від працівників бюджетної сфери, 26 - від підприємців, 46– від безробітних, 1 – від державного службовця.

Для з’ясування та усунення  причин, які змушують  громадян   звертатися до органів влади, в місті проводяться наступні заходи: затверджено графік перевірки стану  роботи з розгляду листів, заяв і скарг, організації особистого прийому громадян у структурних підрозділах міської ради; затверджено заходи щодо поліпшення стану виконавської дисципліни та якості розгляду письмових і усних звернень громадян;  затверджено порядок організації особистого прийому громадян міським головою та його заступниками.

При виконкомі діє громадська правова приймальня. Вона надає населенню міста, і, насамперед, малозабезпеченим громадянам, безкоштовні юридичні консультації. До складу громадської правової приймальні  ввійшли кваліфіковані фахівці в галузі юстиції, соціальних та інших питань.

З метою забезпечення систематичного аналізу та узагальнення звернень громадян, для виявлення причин, що їх породжують,  а також суспільно значущих проблем,  які потребують негайного вирішення, прийнято рішення виконавчого комітету Сєвєродонецької міської ради від 20.03.2012р. за №320 „Про роботу громадської правової приймальні», від 17.04.2012р. за №506 «Про підсумки роботи з письмовими та усними зверненнями громадян у відділах, управліннях, комітетах, службі, фонді комунального майна та департаментах міської ради з січня по грудень 2011р.», від 11 липня 2012р. за №853 «Про затвердження Положення про порядок організації та проведення особистого прийому громадян у відділах, управліннях, комітетах, службі, департаментах та фонді комунального майна міської ради в новій редакції»,  від 11 липня 2012 р. за №854 «Про підсумки роботи з письмовими та усними зверненнями громадян у відділах, управліннях, службі, фонді комунального майна та департаментах міської ради з січня по червень 2012р.», від 25 грудня 2012р. за №1628 «Про стан виконавської  дисципліни та якість розгляду письмових і усних звернень громадян у відділах, управліннях, службі, фонді комунального майна та департаментах міської ради», від 25 грудня 2012р. за №1627 «Про роботу громадської правової приймальні».

Серед організаційних заходів, здійсненних виконавчими органами міської ради, щодо поліпшення розгляду звернень громадян, є щотижневий аналіз відділом зі звернень громадян вирішення скарг громадян, прийом відповідей від виконавців, переважно, з актами виконаних робіт за підписом авторів звернень. За підсумком кожного місяця надається інформація щодо стану роботи зі зверненнями громадян для розгляду на оперативних  нарадах у міського голови. У відділі зі звернень громадян налагоджено автоматизовану реєстрацію пропозицій, заяв і скарг та особистого прийому громадян за допомогою персонального комп’ютера. Згідно постанови Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 р. №858 „Про затвердження Класифікатора звернень громадян”, внесено необхідні зміни щодо програмного забезпечення обліку звернень громадян для застосування Класифікатора.

За розпорядженням міського голови від 08.06.2011р. №253, 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 122 запита, в яких порушено 137 питань, які стосуються наступних напрямків: надання копій рішень виконавчого комітету та сесій міської ради – 42,  житлово-комунальне господарство  -31, житлова політика -13, діяльність органів місцевого самоврядування – 12, діяльність об`єднань громадян та релігії – 8, земельні відносини – 7, будівництво, містобудування та архітектури – 6, інформаційна політика, діяльність засобів масової інформації – 2,  транспортне сполучення – 1, інші – 15. Всі запити відпрацьовано у відповідності з діючим законодавством.

Проводяться заходи щодо  налагодження зворотного зв’язку з населенням через офіційний сайт Сєвєродонецької міської ради згідно розпорядження міського голови від 30.03.2010р. №132 «Про налагодження зворотного зв’язку з населенням через офіційний сайт Сєвєродонецької міської ради». За 2012р. надійло 232 звернення.

 Робота зі зверненнями громадян залишається пріоритетним напрямком діяльності міської ради.

 Керуючий  справами виконкому                                                    Л. Ф. Єфименко

*Додаток 2*

*до рішення виконкому*

*від\_02  квітня 2013р.№268*

**ГРАФІК**

**особистого прийому громадян керівництвом Сєвєродонецької міської**

**ради на 2013 рік**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №№з/п | Прийом громадян ведуть | Дні прийому | Часи прийому |
| 1. | Казаков Валентин Васильович –міський голова | четвер | 14-00-17-00 |
| 2. | Гавриленко Андрій Анатолійович –секретар міської ради | середа | 14-00-15-30 |
| 3. | Дядик Сергій Миколайович – перший заступник  міського голови | понеділок | 10-00-12-00 |
| 4. | Кравченко Володимир  Григорович –заступник міського голови | вівторок | 15-00-17-00 |
| 5. | Терьошин Сергій Федорович –заступник міського голови | середа | 10-00-12-00 |
| 6. | Чернишин Петро Гнатович –заступник міського голови | середа | 14-00-17-00 |
| 7. | Єфименко Любов Федорівна –керуючий справами виконкому | вівторок | 14-00-17-00 |

Керуючий справами виконкому                                                                    Л. Ф. Єфименко

*Додаток 3*

*до рішення виконкому*

*від\_02\_квітня 2013 р. №268*

**ГРАФІК**

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

**громадян у відділах, управліннях міської ради на 2013 рік.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №№з/п | Назва установи, яка перевіряється | Час перевірки | Відділ, який виконує перевірку |
| 1. | Управління житлово-комунального господарства | травень | відділ зі звернень громадян |
| 2. | Комунальне підприємство Житлосервіс «Еврика» | травень | відділ зі звернень громадян |
| 3. | Комунальне підприємство Житлосервіс «Добробут» | вересень | відділ зі звернень громадян |
| 4. | Комунальне підприємство«Сєвєродонецькі теплові мережи» | вересень | відділ зі звернень громадян |
| 5. | Комунальне підприємство Житлосервіс «Злагода» | листопад | відділ зі звернень громадян |

Керуючий справами виконкому                                                                Л. Ф. Єфименко