**СЄВЄРОДОНЕЦЬКА МІСЬКА РАДА**

**ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ**

**РІШЕННЯ № 560**

« 27 » жовтня **2016р.**

**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 9 місяців 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 9 місяців 2016 року взяти до відома (Додається).

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

 3. Начальнику УП та СЗН Василенко Н.В. терміново до 01.12.2016 р. вжити заходи щодо забезпечення розгляду звернень, термін яких порушено, та надання відповідей на них в максимально короткі терміни.

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 « 27 » жовтня 2016 р. № 560

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 9 місяців 2016 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 9 місяців 2016 року, можна зробити такі узагальнення.

 Протягом січня - вересня 2016 року до Сєвєродонецької міської ради через відділ зі звернень громадян надійшло 7572 пропозицій, заяв та скарг громадян, що на 27% більше ніж за відповідний період 2015 р. Заяв, пропозицій, клопотань надано 5586 (3764 - у 2015р.). Письмових звернень (скарг) надійшло 1744 (1472 - у 2015 році), з яких 1565 звернень надійшло до Урядової «гарячої» телефонної лінії Урядового контактного центру та 48 звернень надійшли на «гарячу» лінію губернатора. На прийом з особистих питань звернулось 212 (296 - у 2015р.). На сайт міської ради надійшло 28 звернень громадян (104 – у 2015 р.).

 Як випливає з аналізу звернень, всього у них порушено 7542 різних питання. Серед питань, які містяться у зверненнях громадян 73,9% - питання соціального захисту населення, 11,6% - питання комунального господарства, 0,5% - питання охорони здоров`я, 2% - питання житлової політики, 1,9% - питання забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян, 4,9% - діяльність органів місцевого самоврядування. Основну частину авторів звернень становлять найменш соціально захищені категорії населення – інваліди (8,5%), пенсіонери (25%), багатодітні родини (0,6%), одинокі матері (1,6%), безробітні (4%), учасники війни (0,5%), «діти війни» (1%), учасники бойових дій (0,2%).

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.).

Згідно рішення виконавчого комітету за № 382 від 26.07.2016 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 01.07.2016 р. за УП та СЗН нараховувалось 277 невиконаних документів. Протягом 3 місяців Управлінням було виконано певну роботу. Станом на 03.10.2016 р. через відділ зі звернень громадян на виконання доручень щодо розгляду пропозицій, заяв і скарг на УП та СЗН було направлено на виконання 5020 документів. Виконано у встановлений термін – 4242 звернення, виконано з порушенням термінів – 626. Залишаються невиконаними (простроченими) - 152 звернення.

Від керівництва Управління праці та соціального захисту населення взято пояснення щодо ситуації, яка склалася. За інформацією заступника начальника УП та СЗН зазначена ситуація склалася через суттєве навантаження на спеціалістів УП та СЗН у зв’язку з чисельними змінами в чинному законодавстві, внаслідок чого збільшилась кількість звернень громадян з питань надання інформації та пояснень щодо призначення різних видів допомог, отримання пільг, субсидій, адресних допомог внутрішньо переміщеним особам, а також з питань реєстрації тимчасово переміщених осіб.

Зокрема, одним з основних навантажень є прийом, реєстрація внутрішньо переміщених осіб, призначення їх щомісячної адресної допомоги тощо. Крім цього на спеціалістів покладено обов’язок здійснювати обстеження матеріально-побутових умов сім’ї ВПО, а також призначення (відновлення) соціальних виплат таким особам. Станом на 11.10.2016 р. до УП та СЗН надійшло запитів щодо перевірки 9115 осіб, з яких перевірено 5050, результати перевірки повинні бути оформлені належним чином, що також потребує додаткового робочого часу спеціалістів.

За інформацією заступника начальника УП та СЗН керівникам структурних підрозділів вказано на недоліки у роботі та термінову підготовку відповідей. За порушення термінів розгляду звернень громадян було зменшено розмір премії керівникам відповідних відділів УП та СЗН.

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 156 запитів. Для проведення аналізу та дієвого контролю за практичною реалізацією положень ЗУ «Про доступ до публічної інформації» 02.08.2016 р. було прийнято рішення виконкому № 401 щодо стану розгляду запитів на публічну інформацію, що надійшли до Сєвєродонецької міської ради за І півріччя 2016 р. Всі запити відпрацьовані згідно законодавства.

Робота зі звернень громадян залишається пріоритетним напрямком діяльності міської ради.

**Керуючий справами виконкому Ю.А.Журба**