**Звіт про роботу відділу зі звернень громадян Сєвєродонецької міської ради**

**за 2015 рік та за 1 квартал 2016 року**

**1. Інформація про виконання самоврядних повноважень згідно ЗУ «Про місцеве самоврядування».**

Згідно ЗУ «Про місцеве самоврядування» відділ зі звернень громадян самоврядних повноважень не має.

**2. Інформація про виконання делегованих повноважень згідно закону України «Про місцеве самоврядування».**

**Пп.1 п.б ст. 38 делеговані повноваження з забезпечення вимог законодавства щодо розгляду звернень громадян, здійснення контролю за станом цієї роботи на підприємствах, в установах та організаціях незалежно від форм власності.**

У 2015 році проведено певну роботу щодо забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення, вживалися заходи стосовно забезпечення системної та цілеспрямованої роботи у цьому напрямку. 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. З цією метою рішенням виконавчого комітету № 90 від 24.02.2015 р. було затверджено графік перевірки стану роботи з розгляду листів, заяв і скарг, організації особистого прийому громадян. У 2015 р. було проведено 5 перевірок стану розгляду листів і скарг, організації особистого прийому громадян у відділах, управліннях міської ради. На 2016 р. заплановано 6 таких перевірок.

Проаналізувавши стан розгляду звернень, що надійшли до міської ради, відділом зі звернень громадян підготовлені проекти рішень виконавчого комітету «Про стан виконавської дисципліни та якість розгляду письмових і усних звернень громадян у відділах, управліннях, департаментах, службі та Фонді комунального майна міської ради» ( у 2015 р.: рішення № 300 від 16.06.2015 р. та рішення № 494 від 13.10.2015; у 1 кварталі 2016 р. - № 165 від 12.04.2016р.) Серед організаційних заходів, здійснених щодо поліпшення розгляду звернень громадян, на оперативних нарадах здійснювався щотижневий аналіз контролю вирішення скарг громадян.

Відділом забезпечувалась належна організація особистого прийому громадян міським головою, заступниками міського голови, секретарем ради та керуючим справами виконкому. Систематично проводився аналіз письмових і усних звернень, запитів на інформацію, підготовка матеріалу для інформування міського голови, заступників міського голови та керуючого справами виконкому про стан цієї роботи.

**3. Інформація про виконання загальних повноважень.**

Загальна кількість звернень за 2015 рік, що зареєстрована відділом зі звернень громадян, складає 8536, що у 2 рази більше ніж у 2014 році. Заяв, пропозицій, клопотань надано 5898 (3049 - у 2014 р.). Письмових звернень (скарг) надійшло 2238 (824 – у 2014 р.), з яких 2013 звернень надійшло через Урядову «гарячу» телефонну лінію Урядового контактного центру, що на 36% більше ніж за аналогічний період 2014 р. З облдержадміністрації надійшло 170 звернень (59 – у 2014 р.) На особистий прийом звернулось 375 громадян (436 – у 2014 р.).

Проводились заходи щодо налагодження зворотного зв’язку з населенням через офіційний сайт Сєвєродонецької міської ради згідно розпорядження міського голови від 30.03.2010 р. № 132 «Про налагодження зворотного зв’язку з населенням через офіційний сайт Сєвєродонецької міської ради». За 2015 рік надійшло 145 звернень (138 – у 2014р.) Кількість запитів на публічну інформацію, які зареєстровані через відділ зі звернень громадян, збільшилась на 56% у порівнянні з 2014 р. та складає 137.

У зв’язку з внесенням змін до ЗУ «Про звернення громадян» щодо електронного звернення та електронних петицій, відділом зі звернень громадян був підготовлений проект рішення виконавчого комітету «Про затвердження Положення з організації роботи щодо розгляду звернень громадян у відділах, управліннях, департаментах, службі та Фонді комунального майна міської ради в новій редакції». Таким чином з 2015 р. громадяни мають можливість надіслати свої звернення електронною поштою до відділу зі звернень громадян Сєвєродонецької міської ради. За минулий рік було зареєстровано 24 електронних звернення.

Керуючись ЗУ «Про звернення громадян», «Про безоплатну правову допомогу» відділом зі звернень громадян було підготовлено проект рішення виконавчого комітету «Про роботу громадської правової приймальні». Згідно прийнятого рішення № 160 від 31.03.2015 р. продовжувала роботу громадська правова приймальня. Вона надає населенню міста, і, насамперед, малозабезпеченим громадянам, безкоштовні кваліфіковані консультації. До складу громадської правової приймальні ввійшли кваліфіковані фахівці в галузі юстиції (представники міського управління юстиції, представники ПФУ, УП та СЗН, УЖКГ, юристи департаменту з юридичних питань та контролю міської ради).

Відповідно до Указу Президента України «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» та на виконання листа керівника апарату Луганської облдержадміністрації, наприкінці 2015 р. відділом зі звернень громадян було підготовлено статистичний звіт про виконання звернень громадян, що надійшли до Сєвєродонецької міської ради, Сиротинської та Борівської селищних рад за 2015 рік в порівнянні з 2014 роком та надіслані узагальнені дані про звернення громадян за 2015 р. до облдержадміністрації.

У 1 кварталі 2016 р. відділом зі звернень громадян було зареєстровано 2838 звернення, що в 2 рази більше ніж за аналогічний період у 2015 р. Заяв, пропозицій, клопотань – 2021 (1063 – за 1 квартал 2015 р.). Письмових звернень (скарг) надійшло 760 (343 – за 1 кв. 2015 р.), 93% з яких складають звернення, які надійшли через Урядову «гарячу» телефонну лінію Урядового контактного центру. Так у 1 кварталі 2016 р. на Урядову «гарячу» лінію надійшло 729 звернень, а за аналогічний період 2015 р. це було лише 329. Зареєстровано 36 заяв та скарг, які надійшли від облдержадміністрації (38 – за 1 кв. 2015 р.). На одному рівні залишилась кількість осіб, що звернулись на особистий прийом - 59. У два рази знизилась кількість звернень на офіційний сайт міської ради ( 18 заяв та скарг). За звітний період відділом зареєстровано 58 запитів на публічну інформацію, що на 27% більше ніж за 1 квартал 2015 р. Зареєстровано 29 електронних звернень.

У 1 кварталі 2016 року відділом зі звернень громадян підготовлені наступні проекти рішень виконавчого комітету:

1. Про підсумки роботи з письмовими та усними зверненнями громадян у департаментах, відділах, управліннях, службі та фонді комунального майна міської ради з січня по грудень 2015 р.;

2. Про роботу громадської приймальні;

3. Про стан виконавської дисципліни та якість розгляду письмових і усних звернень громадян у відділах, управліннях, департаментах, службі та фонді комунального майна міської ради за 1 квартал 2016 р.

Відділом забезпечувалась своєчасна реєстрація письмових та усних звернень громадян, запитів на інформацію. Здійснювався контроль за своєчасним вирішенням питань, які поставлені у письмових та усних зверненнях громадян, що направленні на розгляд структурним підрозділам міської ради, селищним радам, підприємствам, організаціям, установам. Надавались методичні допомоги відділам, управлінням в організації роботи зі зверненнями, в організації особистого прийому громадян.

Здійснювалось проведення консультацій та роз’яснень нормативних документів громадянам, які звертаються з письмовими зверненнями чи на прийом з особистих питань про порядок вирішення їх проблем.

У відділі зі звернень громадян налагоджено автоматизовану реєстрацію пропозицій, заяв і скарг та особистого прийому громадян за допомогою персонального комп’ютера. Згідно постанови КМУ від 24.09.2008 р. № 858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян» внесено необхідні зміни щодо програмного забезпечення обліку звернень громадян для застосування Класифікатора.

Начальник відділу зі звернень громадян О.Г.Хромова