

Звіт про роботу відділу інформаційного забезпечення в частині роботи із зверненнями громадян за 2016 рік

Протягом 2016 року робота із зверненнями громадян у виконавчому комітеті Миргородської міської ради проводилась згідно із Конституцією України, Закону України «Про звернення громадян», Постанови Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 р. № 348 «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації», Указу Президента України від 07.02.2008 року №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» та Постанови Кабінету Міністрів України від 24.09.2008 № 858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян».

У 2016 році до виконавчого комітету міської ради надійшло **1316** звернення, що на 452 звернення більше ніж за аналогічний період у 2015 році (864). З них письмових - **1202** звернень та **114** звернень на особистому прийомі міського голови. Кількість колективних звернень – відповідно **118** проти 101 у 2015 році.

Серед отриманих у 2016 році звернень були такі, які не надходили у 2015 році але стали масовими у 2016 році, які частково і спричинили зростання загальної кількості звернень. А саме:

- **139** – щодо прийняття на зберігання протоколів із обрання компаній-управителів багатоповерхових будинків;
- **41** – щодо участі у проекті DESPRO;
- **23** – з приводу відсутності опалення та централізованого водопостачання у будинку по вул. Ігнатенка, 6;
- **20** – щодо підтоплення;
- **19** – з приводу розчищення доріг після снігопаду.

Загалом за період 2016 року громадяни порушували наступні питання:

- **776** – комунального господарства (432 у 2015 році);
- **259** – соціального захисту (121 у 2015 році);
- **116** – земельних відносин (125 у 2015 році);
- **53** – житлової політики (68 у 2015 році);
- **15** - транспорту та зв'язку (21 у 2015 році);
- **12**- праці та заробітної плати (11 у 2015 році);
- **85** – інші (86 у 2015 році).

Із загальної кількості звернень, що надійшли у 2016 році, питому вагу займають звернення щодо роботи комунальних служб міста, субсидювання громадян та питання земельних відносин.

Виконавчим комітетом Миргородської міської ради за 2016 рік розглянуто **26** звернення, що надійшли від органів влади вищого рівня /Полтавської облдержадміністрації – 24; Апарату Верховної Ради – 2/(у 2015 році – 23), **312** звернення від «Обласного контактного центру» (у 2015 році – 110). Порушені у зверненнях питання стосувалися переважно надання роз'яснень громадян у нарахуванні субсидій. Усі

звернення, що надійшли до виконавчого комітету Миргородської міської ради протягом 2016 року, розглянуті міським головою та його заступниками, у структурних підрозділах та комунальних підприємствах міста відповідно до чинного законодавства.

Міським головою проведено **16** особистих прийомів громадян під час яких надійшло **114** (у 2015 році - 192) звернень громадян.

Активно проводиться така форма роботи, як «гарячі телефонні лінії» за участю керівників управлінь, відділів міської ради, підприємств та організацій міста. У 2016 році проведено **23** «гарячих телефонних ліній» (19 у 2015 році).

Систематично, після проведення особистого прийому міським головою, першим заступником, "гарячих ліній" відділів та управлінь, відділом інформаційного забезпечення надається інформація у засоби масової інформації, на веб-сайт для висвітлення питань, піднятих у зверненнях громадян.

Відповідно до графіка, вивчено порядок організації роботи по розгляду звернень громадян в 6 відділах та управліннях та міської ради. 29 червня 2016 року на засіданні виконавчого комітету заслуховувалося питання "Про стан виконання Закону України «Про звернення громадян» у земельному відділі Миргородської міської ради». Було прийнято рішення щодо використання під час реєстрації звернень реєстраційного штампку; дотримання термінів розгляду звернень громадян, об'єктивної, всебічної і вчасної перевірки заяв та скарги, вжиття заходів для усунення причин, що їх породжують; продовження роботи із заявами та зверненнями громадян, які знаходяться на контролі.

Протягом року на веб-платформі "Відкрите місто" було опубліковано **77** звернень щодо проблем житлово-комунального характеру, вирішено або дано обґрунтовані відповіді відповідними організаціями 59. На 2017 рік перенесено з тих чи інших причин 16: 9 – питання ремонту доріг та тротуарів, 7 – питання обслуговування та ремонту будинків і прибудинкової території. (За 2015 рік опубліковано 107 повідомлень, із закрито 79 питань).

Протягом 2016 року в Єдиній системі місцевих електронних петицій зареєстровано **21** електронну петицію. **6** із них набрали більше ніж 100 підписів за 90 днів, були розглянуті, а відповіді на них були оприлюднені. Підняті у них питання стосувалися: встановлення велосипедних стоянок біля громадських місць; встановлення пам'ятного знаку миргородським кобзарям на місці, де раніше розташовувався пам'ятник В.І. Леніну; приміщення для громадських організацій для інвалідів та ін. У 2015 році надійшла 21 петиція, сто підписів за 90 днів набрали 3.

Виконавчий комітет Миргородської міської ради намагається всебічно забезпечити прозорість та відкритість діяльності місцевих органів виконавчої влади та реалізувати право кожного громадянина на звернення.

*Начальник відділу
інформаційного забезпечення*

Віталій Логвин

Р І Ш Е Н Н Я

від 08 лютого 2017 року

№ 46

Про стан виконання Закону України
«Про звернення громадян» за 2016 рік

Відповідно до п.2 ст.52 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», на підставі Закону України «Про звернення громадян», з метою підвищення ефективності роботи із зверненнями громадян, забезпечення їх законних прав та інтересів, ефективного вирішення питань, що порушуються, виконавчий комітет міської ради

в и р і ш и в:

1. Інформацію про стан виконання Закону України «Про звернення громадян» за 2016 рік взяти до відома.
2. Доручити відділу інформаційного забезпечення:
 - продовжити у 2017 році вивчення стану організації роботи із зверненнями громадян у структурних підрозділах, згідно із затвердженим графіком, надаючи пропозиції щодо поліпшення цієї роботи;
 - організувати та забезпечувати особистий прийом громадян міським головою та його заступниками, відповідно до затвердженого графіка;
3. Зобов'язати керівників виконавчих органів міської ради та рекомендувати керівникам підприємств, установ та організацій міста всіх форм власності:
 - дотримуватись термінів розгляду звернень, об'єктивно, всебічно і вчасно перевіряти заяви та скарги, вживати заходи для усунення причин, що їх породжують, не допускати формального ставлення до вирішення життєво важливих питань громадян;
 - контролювати якість підготовки письмових відповідей у визначені законодавством терміни, а також проводити постійний моніторинг розгляду звернень, що ставляться на довготерміновий контроль, про що інформувати відділ інформаційного забезпечення.
 - проводити щомісячний аналіз і узагальнення звернень громадян, з метою виявлення та усунення причин, що породжують обґрунтовані скарги до органів влади усіх рівнів.
4. Контроль за виконанням даного рішення покласти на керуючу справами виконавчого комітету Нікітченко А.Б.

Міський голова

С.П. Соломаха