**Інформація**

**про роботу із зверненнями громадян,**

**посадовими та службовими особами**

**міськвиконкому за ІІІ квартал 2016 року**

Керуючись Законами України “Про звернення громадян”, “Про місцеве самоврядування в Україні”, виконуючи Указ Президента України від 07.02.2008 №109/2008 “Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування”, розпорядження голови обласної державної адміністрації від 12 березня 2016 року № 115“Про виконання в області вимог законодавства України щодо розгляду звернень громадян у 2015 році», власні рішення з питань забезпечення реалізації громадянами м. Острога конституційного права на звернення, посилення персональної відповідальності посадових осіб місцевого самоврядування за належну організацію роботи із зверненнями і результативність їх виконання, виконавчим комітетом Острозької міської ради впродовж третього півріччя 2016 року проводилась відповідна робота.

Питання про роботу із зверненнями громадян обговорювались на засіданнях міськвиконкому.

19 липня 2016 року на засіданні виконавчого комітету Острозької міської ради заслухано інформацію керуючого справами виконкому “Про підсумки роботи із зверненнями громадян, що надійшли до міськвиконкому впродовж І півріччя 2016 року”. Прийнято рішення № 108.Дана інформація була оприлюднена у газеті “Замкова гора”від 30 липня 2016 року, № 31 (943) та розміщена на веб-сайті міської ради.

На засіданні виконавчого комітету Острозької міської ради 16 серпня 2016 рокузаслухано звіт начальника відділу освіти Кухарук Л.В. щодо виконання посадових обов’язків та роботу із зверненнями громадян. Прийнято рішення № 121.

Щотижнево, на апаратних нарадах при міському голові, аналізувалась робота посадових осіб щодо дотримання термінів розгляду звернень громадян.

Посадовими особамиЦентру надання адміністративних послуг міськвиконкому щомісячно проводився випереджувальний моніторинг щодо роботи із зверненнями громадян.

У міськвиконкомі, його самостійних відділах і управліннях згідно графіків, які були затверджені рішенням виконкому Острозької міської ради, проводились прийоми громадян.

За звітний квартал 2016 року міським головою проведено10 прийомів, з них: 2 - у вихідні дні, 4 виїзних прийомидо жителів міста за місцем їх роботи - 11.07.2016, 01.08.2016, 05.09.2016,19.09.2016.

Щомісячно проводились засідання комісії з питань розгляду звернень громадян при виконкомі Острозької міської ради.У третьому кварталі 2016 року відбулось три засідання.

26.08.2016проведено “день контролю” при заступнику міського головиЛисому А.М., в ході якого розглядались проблемні звернення громадян.

За третій квартал 2016 року до виконкому Острозької міської ради надійшло240 звернень, що в порівнянні з минулим роком на109 звернень менше.

У звітному періоді розглянуто і вирішено позитивно 204 звернення, що становить 85,0 % від усіх звернень. 20 (8,3%) заявникам надано конкретні роз’яснення та необхіднуінформацію, 16 (6,6%) заявникам відмовлено у задоволенні їх клопотань, запитів, скарг, згідно чинного законодавства та з об’єктивних причин.

85 (35,4%) звернень надійшло з питань аграрної політики і земельних відносин. 73 звернення вирішено позитивно, 12 – надано роз’яснення.

З питань будівництва надійшло 24 (10,0%) звернення. 98% - задоволено, 2 % - надано роз’яснення.

44 (18,3%) звернення надійшло у міськвиконком від мешканців міста із соціальних питань щодо виділення матеріальної допомоги на лікування, 42 звернення задоволено, 2 - відмовлено з об’єктивних причин.

З питань комунального господарства (освітлення вулиць та їх ремонту, встановлення автономного опалення в квартирах та житлових будинках) надійшло37 ( 15,4% ) звернень: 72% - вирішено позитивно, 25% - надано роз’яснення, 3% - відмовлено. З питань екології та природних ресурсів надійшло 15 звернень, що становить 6,2%. 7 (2,9%) жителів міста звертались до міськвиконкому з питань житлової політики: про поліпшення житлових умов, зміни договору найму на житлові приміщення, щодо взяття на квартирний облік. 5 звернень вирішено позитивно, на 1 – надано роз’яснення, 1 - перебуває на контролі до остаточного вирішення.

2(0,8%) звернення надійшло від мешканців міста щодо відкриття торговельних закладів (магазинів, лотків), реєстрації та видачі декларацій для здійснення господарської діяльності незалежно від форм власності, які вирішено позитивно.

З питань сім’ї, дітей, молоді надійшло 2 (0,8%) звернення, вирішено позитивно.

З питань промислової політики, праці, заробітної плати, транспорту та зв'язку за звітний квартал звернень не надходило.

Від громадян пільгових категорій надійшло33 звернення, зокрема: від ветеранів праці – 13, від учасників бойових дій – 12, від інвалідів ІІ групи – 5 , від інвалідів ІІІ групи -3.

За звітний період надійшло 8 колективних звернень. Вирішено позитивно 4 звернення, на 2 – надано роз’яснення, 2 - перебуває на контролі до остаточного вирішення.

3 звернення до Острозького виконавчого комітету надійшлочерез Рівненську обласну державну адміністрацію, 2 - вирішено позитивно, 1 – перебуває на контролі до остаточного вирішення.

Порівнюючи статистичні дані з відповідним періодом 2015 року, кількість звернень через органи влади вищого рівня у 2016 році зменшилась на 3 звернення.

На урядову «гарячу лінію» за звітний період до Острозького виконавчого комітету надійшло12 звернень, з них: 5 - вирішено позитивно, на 7 – надано інформаційно-роз’яснювальні консультації.

На «гарячу лінію» голови Рівненської обласної державної адміністрації від жителів міста Острога надійшло 4 звернення, на які надано роз’яснення.

На електрону пошту міськвиконкому за звітний квартал надійшло 2 звернення, вирішено позитивно.

Впродовж звітного періоду на «прямий» телефонний зв’язок міськвиконкому надійшло 30 звернень. З них: 17 - вирішено позитивно, на 13 – надано інформаційно-роз’яснювальні консультації. Графіки його проведення щомісячно оприлюднювалися у газеті “Замкова гора”. На електронну адресу “довіри” до міськвиконкому звернення не надходили.

У виконкомі Острозької міської ради працює постійно діюча цілодобова “гаряча” телефонна лінія для вирішення невідкладних питань, що виникають у населення міста в позаробочий та нічний час. За звітний квартал 2016 року на постійно діючу цілодобову “гарячу” телефонну лінію надійшло 4 звернення, які вирішено позитивно.

На телефон «гарячої лінії» міського голови звернення не надходили.

Питання роботи із зверненнями громадян постійно перебуває на контролі в Острозькому виконавчому комітеті.

Начальник Центру надання

адміністративних послуг М. Штундер