****

**УКРАЇНА**

**ОСТРОЗЬКА МІСЬКА РАДА РІВНЕНСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

**ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ**

**РІШЕННЯ**

19 липня 2016 року № 108

Про підсумки роботи із зверненнями

громадян, що надійшли до міськвиконкому

за І півріччя 2016 року та завдання

на ІІ півріччя 2016 року

Виконуючи Закон України “Про звернення громадян”, 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 облдержадміністрації від 12.03.2016 №115 “Про виконання в області вимог законодавства України щодо розгляду звернень громадян у 2015 році», рішення виконкому Острозької міської ради від 16.02.2016 №32 «Про підсумки роботи із зверненнями громадян, що надійшли до міськвиконкому впродовж ІІ півріччя 2015 року та завдання на І півріччя 2016 року» та керуючись частиною “б”, пункту 1, статті 38 Закону України “Про місцеве самоврядування в Україні”, виконком Острозької міської ради

В И Р І Ш И В:

1. Інформацію керуючого справами виконкому Острозької міської ради Сніщука Л.А. «Про підсумки роботи із зверненням громадян, що надійшли до міськвиконкому за І півріччя 2016 року» взяти до уваги.

2. Заступникам міського голови, секретарю міської ради, керуючому справами виконкому, начальникам відділів, управлінь та структурних підрозділів виконкому Острозької міської ради, керівникам комунальнихпідприємств міста:

2.1. продовжувати роботу щодо удосконалення прийому громадян, постійно дотримуватись графіків особистих прийомів, при потребі розглядати звернення мешканців міста за місцем їх роботи та проживання. Дотримуватись розгляду термінів звернень, якісного вивчення питань.

2.2. особливу увагу приділяти зверненням мешканців міста до органів влади вищого рівня, на урядову телефонну «гарячу лінію», телефонну «гарячу лінію» голови Рівненської обласної державної адміністрації, на телефонну «гарячу лінію» міського голови та постійнодіючу цілодобову “гарячу” телефонну лінію при міськвиконкомі та повторним зверненням, вживати конкретних заходів щодо їх зменшення;

2.3. про результати роботи із зверненнями громадян заслуховувати на

апаратних нарадах, “днях контролю” при заступниках міського голови,

керуючому справами виконкому;

2.4. постійно проводити інформаційно - роз’яснювальну роботу серед

мешканців міста щодо розгляду та вирішення звернень громадян, які

надходять до органів влади вищого рівня.

3. Керуючому справи виконкому Сніщуку Л.А. :

3.1 забезпечити проведення кожної третьої середи місяця засідання комісії з

питань розгляду звернень громадянвиконкому Острозької міської ради;

3.2. на щомісячних навчаннях посадових осіб міськвиконкому проводити

вивчення нових законодавчих документів органів влади вищого рівня,

власних рішень щодо роботи із зверненнями громадян;

3.3.постійно проводити інформаційно - роз’яснювальну роботу серед

жителів міста, через міську газету «Замкова гора» та веб - сторінку

міської ради щодо роботи із зверненнями громадян, які надходять в

міськвиконком та через органи влади вищого рівня.

4. В.о. начальника загального відділу Хоменчук Л.Р. постійно вивчати та

аналізувати стан роботи із зверненнями громадян у відділах,

управліннях міськвиконкому.

5. Рішення виконкому від 17.02.2015 № №17 «Про підсумки роботи із

зверненнями громадян, що надійшли до міськвиконкому впродовж ІІ півріччя

2015 року та завдання на І півріччя 2016 року» зняти з контролю, як таке, що

виконане та втратило чинність.

6. Про хід виконання даного рішення проінформувати виконком Острозької міської ради в лютому 2017 року.

7. Контроль за виконанням рішення доручити керуючому справами виконкому Сніщуку Л.А., а хід його виконання – в.о. начальника загального відділу Хоменчук Л.Р.

### Міський голова О. Шикер

**Інформація**

**про підсумки роботи із зверненнями громадян,**

**що надійшли до міськвиконкому впродовж**

**І півріччя 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, у виконавчому комітеті Острозької міської ради впродовж першого півріччя 2016 року проводилась відповідна робота.

Питання роботи із зверненнями громадян обговорювались на засіданнях міськвиконкому.

19 січня 2016 року на засіданні виконавчого комітету Острозької міської ради заслухано звіт начальника відділу містобудування, архітектури та житлово-комунального господарства Кирилюка С.В. щодо виконання посадових обов’язків та роботу із зверненнями громадян. Прийнято рішення № 1.

На засіданні виконавчого комітету Острозької міської ради 16 лютого 2016 року заслухано інформацію керуючого справами виконкому “Про підсумки роботи із зверненнями громадян, що надійшли до міськвиконкому впродовж ІІ півріччя 2015 року ”. Дана інформація була оприлюднена у газеті “Замкова гора”від 05 березня 2016 року, № 10 ( 922 )та розміщена на веб-сайті міської ради.

15 березня 2016 року на засіданні виконавчого комітету Острозької міської ради заслухано звіт начальника відділу з юридичної роботи Митрофанової О.С. щодо виконання посадових обов’язків та роботу із зверненнями громадян. Прийнято рішення № 47.

На засіданні виконавчого комітету Острозької міської ради 19 квітня 2016 року на засіданні виконавчого комітету Острозької міської ради заслухано звіт начальника відділу з питань сім’ї, молоді та спорту Волянюк І.Д. щодо виконання посадових обов’язків та роботу із зверненнями громадян. Прийнято рішення № 56.

21 червня 2016 на засіданні виконавчого комітету Острозької міської ради року заслухано звіт директора Острозького комунального підприємства «Водоканал» Войтова І.Г. щодо виконання посадових обов’язків та роботу із зверненнями громадян. Прийнято рішення № 88.

На цьому ж засіданні міськвиконкому, прийнято рішення №89 «Про затвердження графіка виїзних прийомів Острозького міського голови у другому півріччі 2016 року». Графік був оприлюднений у газеті “Замкова гора” від 02 липня 2016 року, № 27 ( 9939 ) та розміщений на веб-сайті міської ради.

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

Посадовими особами загального відділу щомісячно проводиться випереджувальний моніторинг щодо роботи із зверненнями громадян.

Постійно працює Громадська приймальня виконкому Острозької міської ради. За перше півріччя прийнято 1350 громадян.

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

За звітне півріччя2016 року міським головою проведено26 прийомів:з них 3 - у вихідні дні,6 виїзних прийомів - до жителів міста за місцем їх роботи:04.01.2016;01.02.2016;14.03.2016;11.04.2016, 16.05.2016, 13.06.2016.

Щомісячно проводились засідання комісії з питань розгляду звернень громадян при виконкомі Острозької міської ради. За перше півріччя 2016 року їх відбулось шість.

Проведено два “дні контролю” при заступниках міського голови:

Лисому А.М.- 25.02.2016, Ситницької О.А. - 21.06.2016, в ході яких розглядались проблемні звернення громадян.

За перше півріччя 2016 року до виконкому Острозької міської ради надійшло611 звернень, що в порівнянні з минулим роком на 158 звернень більше.

У звітному періоді, розглянуто і вирішено позитивно508 звернень, що становить 83,1 % від всіх звернень, 61 ( 9,9% ) заявнику надано конкретні роз’яснення та необхідну інформацію, 42 ( 7,0% ) заявникам відмовлено у задоволенні їх клопотань, запитів, скарг, згідно чинного законодавства та з об’єктивних причин.

187 ( 30,6%) звернень надійшло з питань аграрної політики і земельних відносин. 156 звернень вирішено позитивно, 31 – надано роз’яснення.

З питань будівництва надійшло **–** 63 ( 10,3% ) звернення. 96% - задоволено,

4 % - надано роз’яснення.

Із соціальних питань щодо виділення матеріальної допомоги на лікування у міськвиконком надійшло168 ( 27,5% ) звернень з яких: 164 - задоволено, 4 - відмовлено з об’єктивних причин.

З питань комунального господарства ( освітлення вулиць, їх ремонту, встановлення автономного опалення в квартирах та житлових будинках) надійшло 74 ( 12,1% ) звернення .75% - вирішено позитивно, 22% - надано роз’яснення, 3% - відмовлено.З питань екології та природних ресурсів надійшло 19 звернень, що становить 3,1%. 27 ( 4,4% ) жителів міста звертались до міськвиконкому з питань житлової політики: поліпшення житлових умов, зміни договору найму на житлові приміщення, взяття на квартирний облік, видачу ордерів на вселення в квартири, 13 звернень вирішено позитивно, на 13 – надано роз’яснення, 1 - перебуває на контролі для остаточного вирішення.

Звертались мешканці міста стосовно відкриття торговельних закладів (магазинів, лотків), реєстрації та видачі декларацій для здійснення господарської діяльності незалежно від форм власності. Таких звернень надійшло 15 ( 2,5%). З питань сім’ї, дітей, молоді надійшло 21 ( 3,4%) звернення. Вирішено позитивно 12 звернень, 9 – надано роз’яснення. З інших питань дійшло 37 звернень, на які надано роз’яснення.

З питань промислової політики, праці, заробітної плати, транспорту та зв'язку за звітне півріччя звернення не надходили.

Від громадян пільгових категорій надійшло 34 звернення, зокрема: від ветеранів праці – 12, від учасників бойових дій - 18; від учасників ліквідації аварії на ЧАЕС-1; від інвалідів ІІІ групи - 3

За звітне півріччя надійшло 21 колективне звернення. Вирішено позитивно 9 звернень, на 9 – надано роз’яснення. 3 - перебуває на контролі для остаточного вирішення.

Слід відмітити, що за звітний період до Острозького міськвиконкому надійшло10 зверненнь через Рівненську обласну державну адміністрацію. Вирішено позитивно 5 звернень, на 5 - надано роз’яснення.

Порівнюючи статистичні дані з відповідним періодом 2015 року, кількість звернень через органи влади вищого рівня збільшилась у 2016 році на5 звернень.

Через урядову «гарячу лінію», впродовж першого півріччя 2016 року в Острозький міськвиконком надійшло 30 звернень. З них - 14 вирішено позитивно, на 16 – надано інформаційно - роз’яснювальні консультації.

За звітне півріччя 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 надійшло51 звернення. З них: 26 - вирішено позитивно, на 25 – 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 6 звернень, які вирішено позитивно.

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

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

Керуючий справами виконкому Л. Сніщук