****

**УКРАЇНА**

**ОСТРОЗЬКА МІСЬКА РАДА РІВНЕНСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

**ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ**

**РІШЕННЯ**

21 лютого 2017 року № 19

Про підсумки роботи із зверненнями

громадян, що надійшли до міськвиконкому

за ІІ півріччя 2016 року та завдання

на І півріччя 2017 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”, розпоряджень голови облдержадміністрації, рішення виконкому Острозької міської ради від 19.07.2016 №108 «Про підсумки роботи із зверненнями громадян, що надійшли до міськвиконкому впродовж І півріччя 2016 року та завдання на ІІ півріччя 2016 року» та керуючись частиною “б”, пункту 1, статті 38 Закону України “Про місцеве самоврядування в Україні”, заслухавши інформацію начальника Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Острозької міської ради Штундера М.П. « Про підсумки роботи із зверненнями громадян, що надійшли до міськвиконкому впродовж ІІ півріччя 2016 року», виконком Острозької міської ради

В И Р І Ш И В:

1. Інформацію начальника Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Острозької міської ради Штундера М.П. «Про підсумки роботи із зверненням громадян, що надійшли до міськвиконкому за ІІ 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 комунальних підприємств 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 постійно діючу 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.

1. Керуючому справами виконкому Сніщуку Л.А. :

3.1. Забезпечити проведення кожної третьої середи місяця засідання комісії з питань розгляду звернень громадян виконкому 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 засоби масової інформації та веб – сторінку міської ради щодо роботи із зверненнями громадян, які надходять в міськвиконком та через органи влади вищого рівня.

1. Начальнику Центру надання адміністративних послуг Штундеру М.П. постійно вивчати та аналізувати стан роботи із зверненнями громадян у відділах, управліннях міськвиконкому.
2. Рішення виконкому від 19.07.2016 № № 108 «Про підсумки роботи із зверненнями громадян, що надійшли до міськвиконкому впродовж І півріччя 2016 року та завдання на ІІ півріччя 2016 року» зняти з контролю, як таке, що виконане та втратило чинність.
3. Про хід виконання даного рішення інформувати виконком Острозької міської ради в липні 2017 року.
4. Контроль за виконанням рішення доручити керуючому справами виконкому Сніщуку Л.А., а хід його виконання – начальнику Центру надання адміністративних послуг міськвиконкому Штундеру М.П.

Міський голова О. Шикер

**ІНФОРМАЦІЯ**

**Про підсумки роботи із зверненнями громадян,**

**що надійшли до Острозького міськвиконкому**

**впродовж ІІ півріччя 2016 року**

Протягом другого півріччя 2016 року у виконкомі Острозької міської ради проводилась відповідна робота, пов’язана з розглядом звернень громадян.

Питання роботи із зверненнями громадян обговорювалися на засіданнях міськвиконкому.

Так,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 за 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.

18 жовтня 2016 року на засіданні виконавчого комітету Острозької міської ради заслухано інформацію начальника Центру надання адміністративних послуг міськвиконкому «Про роботу із зверненнями громадян посадовими та службовими особами міськвиконкому за ІІІ квартал 2016 року». Дана інформація була оприлюднена у газеті «Замкова гора» від 29 жовтня 2016 року № 44 (956) та розміщена на веб-сайті міської ради.

На засіданні виконавчого комітету Острозької міської ради 20 грудня 2016 року, рішенням №198 затверджено графіки особистого прийому громадян міським головою, заступниками міського голови, секретарем міської ради та керуючим справами виконкому Острозької міської ради, начальниками відділів, управлінь та структурних підрозділів міськвиконкому, керівниками комунальних служб міста Острога на 2017 рік. Рішенням №199 затверджено графік проведення виїзних прийомів міського голови в трудові колективи міста у першому півріччі 2017 року.

Щотижнево, на апаратних нарадах при міському голові, протягом звітного півріччя, аналізувалася робота посадових та службових осіб із зверненнями громадян, виконання ними запитів жителів міста, дотримання термінів їх виконання та якісного розгляду.

Посадовими особами Центру надання адміністративних послуг щомісячно проводиться випереджувальний моніторинг щодо роботи із зверненнями громадян для реалізації чинного законодавства і забезпечення належного рівня роботи із зверненнями громадян, ефективного вирішення питань, що порушуються заявниками, як одного з пріоритетних завдань органів виконавчої влади.

Постійно працювала Громадська приймальня виконкому Острозької міської ради. За друге півріччя було прийнято1220 громадян, яким надано різного роду консультації та інформації з питань вирішення їх запитів та звернень.

У міськвиконкомі, згідно графіків проводилися особисті прийоми громадян керівниками міськвиконкому.

За звітне півріччя2016 року міським головою проведено20 прийомів: з них 4 - у вихідні дні, 9 виїзних прийомів - до жителів міста за місцем їх роботи: 11.07.2016, 01.08.2016, 05.09.2016, 19.09.2016, 03.10.2016, 07.11.2016, 25.11.2016, 05.12.2016, 19.12.2016.

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

Проведено два “дні контролю” при заступниках міського голови, а саме:

Лисому А.М.- 26.08.2016, Ситницької О.А. - 23.11.2016, в ході яких розглядались проблемні звернення громадян.

За друге півріччя 2016 року до виконкому Острозької міської ради надійшло507 звернень, що в порівнянні з минулим роком на138 звернень менше.

У звітному періоді, розглянуто і вирішено позитивно481 звернення, що становить 94,8 % від всіх звернень, 14 ( 2,8% ) заявникам надано конкретні роз’яснення та необхідну інформацію, 12 ( 7,0% ) заявникам відмовлено у задоволенні їх клопотань, запитів, скарг, згідно чинного законодавства та з об’єктивних причин.

184 ( 36,3%) звернення надійшло з питань аграрної політики і земельних відносин. 175 звернень вирішено позитивно на 9 – надано роз’яснення.

З питань будівництва надійшло – 59 ( 11,6% ) звернень. 96% - задоволено,

4 % - надано роз’яснення.

Із соціальних питань щодо виділення матеріальної допомоги на лікування у міськвиконком надійшло96 (18,9% ) звернень з яких: 94 - задоволено, 2 - відмовлено з об’єктивних причин.

З питань комунального господарства протягомдругого півріччя надійшло67 ( 13,2% ) звернень, з питань торгівлі7 ( 1,4%), з питань екології та природних ресурсів надійшло 24 звернення, що становить 4,7%.8 ( 1,6% ) звернень надійшло до міської влади з питань житлової політики, з питань сім’ї, дітей, молоді надійшло10 ( 2,0%) звернень. З інших питань дійшло 7( 15,5% ) звернень, на які надано роз’яснення.

З питань промислової політики, праці, заробітної плати, за звітне півріччя звернення не надходили.

Слід відмітити, що за звітний період до Острозького міськвиконкому надійшло 6звернень через Рівненську обласну державну адміністрацію. Вирішено позитивно 2 звернення, на 4 - надано роз’яснення.

Порівнюючи статистичні дані з відповідним періодом 2015 року, кількість звернень через органи влади вищого рівнязменшилась у 2016 році на 4 звернення.

Через урядову «гарячу лінію», впродовж другого півріччя 2016 року в Острозький міськвиконком надійшло 20 звернень.З них - 8 вирішено позитивно, на 12 – 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 електронну пошту міськвиконкому за друге півріччя надійшло8 звернення, вирішено позитивно.

Впродовж звітного періоду на «прямий» телефонний зв’язок до міськвиконкому надійшло106 звернень. З них: 52 - вирішено позитивно, на 54 – 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 звітне півріччя2016 року на постійно діючу цілодобову “гарячу” телефонну лінію надійшло 12 звернень, які вирішено позитивно.

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

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

Начальник Центру надання М. Штундер

адміністративних послуг міськвиконкому