****

**УКРАЇНА**

**ОСТРОЗЬКА МІСЬКА РАДА РІВНЕНСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

**ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ**

**РІШЕННЯ**

18 липня 2017 року № 108

Про підсумки роботи із зверненнями

громадян, що надійшли до міськвиконкому

за І півріччя 2017 року та завдання

на ІІ 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”, розпорядження голови облдержадміністрації від 14.02.2017 №76 “Про стан виконання в області вимог законодавства України щодо роботи зі зверненнями громадян у 2016 році», рішення виконкомуОстрозької міської ради від21.02.2017 №19 «Про підсумки роботи із зверненнями громадян, що надійшли до міськвиконкому за ІІ півріччя 2016 року та завдання на І півріччя 2017 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 зверненням громадян, що надійшли до міськвиконкому за І півріччя 2017 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 І півріччя 2017 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 термінів розгляду 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 жителів міста щодо розгляду та вирішення звернень громадян, які надходять до органів влади вищого рівня.

3. Керуючому справими 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;

4. Начальнику Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Острозької міської ради Штундеру М.П. постійно вивчати та аналізувати стан роботи із зверненнями громадян у відділах, управліннях міськвиконкому.

5. Рішення виконкому від 21.02.2017 № 19 «Про підсумки роботи із

зверненнями громадян, що надійшли до міськвиконкому за ІІ півріччя 2016

року та завдання на І півріччя 2017 року» зняти з контролю як таке,

що виконане та втратило чинність.

6. Про хід виконання даного рішення інформувати виконком Острозької міської ради в лютому 2018 року.

7. Контроль за виконанням рішення доручити керуючому справами виконкому

Сніщуку Л.А., а хід його виконання – начальнику Центру надання

адміністративних послуг виконавчого комітету Острозької міської ради

Штундеру М.П.

Міський голова О. Шикер

**Інформація**

**про підсумки роботи із зверненнями громадян,**

**що надійшли до міськвиконкому впродовж**

**І півріччя 2017 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 14 лютого 2017 року № 76 “Про виконання в області вимог законодавства України щодо роботи зі зверненнями громадян у 2016 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 2017 року проводилась відповідна робота.

Питання роботи із зверненнями громадян обговорювались на засіданнях міськвиконкому.

17 січня 2017 року на засіданні виконавчого комітету Острозької міської ради заслухано звіт начальника управління праці та соціального захисту населення Стратюка О.В. щодо стану дотримання Закону України «Про звернення громадян». Прийнято рішення № 1.

На засіданні виконавчого комітету Острозької міської ради21 лютого 2017 року заслухано 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 ”.Прийнято рішення №19. Дана інформація розміщена у газеті “Замкова гора” 11 березня 2017 року за № 10 ( 975 ) та на веб-сайті міської ради.

21 березня 2017 року на засіданні виконавчого комітету Острозької міської ради заслухано звіт начальникауправління містобудування, архітектури, житлово-комунального господарства, благоустрою та землекористування Кирилюка С.В.про роботу із зверненнями громадян.Прийнято рішення № 42.

На засіданні виконавчого комітету Острозької міської ради 18 квітня 2017 року заслухано звіт начальника Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Острозької міської ради щодо реалізації Закону України «Про адміністративні послуги» за І квартал 2017 року. Прийнято рішення № 61

16 травня 2017 року на засіданні виконавчого комітету Острозької міської ради заслухано інформаціюначальника Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Острозької міської ради«Про роботу зі зверненнями громадян посадовими та службовими особами міськвиконкому за І квартал 2017 року». Інформацію оприлюднено узасобах масової інформації **-**газеті “Замкова гора” від27 травня 2017 року, № 21 (986) та на веб-сторінці міської ради.

На засіданні виконавчого комітету Острозької міської ради 20 червня 2017 року прийнято рішення № 96 «Про затвердження графіка виїзних прийомів Острозького міського голови у другому півріччі 2017 року». Графік був оприлюднений у газеті “Замкова гора” від 24 червня 2017 року, № 25 (990) та розміщений на веб-сайті міської ради.

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.

Постійно працювала Громадська приймальня виконкому Острозької міської ради. За перше півріччя було прийнято1416 громадян, яким надано різного роду консультації та інформації з питань вирішення їх запитів та звернень.

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

За звітне півріччя 2017 року міським головою проведено32 прийоми,з них: 4 у вихідні дні,10 виїзних прийомів до жителів міста за місцем їх роботи:16.01.2017,06.02.2017,20.02.2017, 06.03.2017,22.03.2017,10.04.2017, 24.04.2017, 15.05.2017, 29.05.2017, 19.06.2017.

Про проведення прийомів попередньо розміщувались оголошення в засобах масової інформації. На виїзних прийомах міським головою прийнято 29 громадян. Питання, які порушувались заявниками, розглядались особисто в день виїзного прийому, а які потребують додаткового вивчення т були взяті на контроль до їх повного вирішення. На даний час8 звернень вирішено позитивно, на 20 – надано роз’яснення, одному заявнику відмовлено згідно чинного законодавства.

За звітний період 2017 року в Острозькому міськвиконкомі проведено два “дні контролю” при заступнику міського голови Лисому А.М. - 22.03.2017 та заступнику міського голови Ситницької О.А. - 12.05.2017.

За перше півріччя 2017 року до виконкому Острозької міської ради надійшло596 звернень, що в порівнянні з минулим роком на15 звернень менше.

Поштою надійшло 532 звернення. Заявниками було порушено 536 питань. На прийомі у міського голови і його заступників побувало 64 особи. Всі звернення, які надійшли у міськвиконком ( 100,0%) - це заяви-клопотання.

Розглянуто і вирішено позитивно у звітному періоді381 звернення, щостановить ( 63,9 %) від всіх звернень, 168 ( 28,1 %) заявникам на їх запити надано конкретні роз’яснення та необхідну інформацію,15 ( 2,5%) заявникам відмовлено у задоволені їх клопотань, згідно чинного законодавства та з об’єктивних причин, 32 (5,4%) перебувають на контролі до остаточного вирішення.

Найбільша кількість звернень, що надійшли від заявників стосується питань аграрної політики і земельних відносин – 286, що становить (48,0%) від всіх звернень, 89% цих заяв-клопотань вирішено позитивно, 10% - роз’яснено, 1%- відмовлено з об’єктивних причин.

Значна кількість звернень надійшла з питань будівництва – 69 **(**11,6%), 91% їх задоволено, 9% - роз’яснено.

Частина звернень мешканців міста стосувалась соціальних питань.У міськвиконком їх надійшло 80, що становить ( 13,4%) від всіх звернень, що надійшли протягом звітного півріччя. Громадяни звертаються до міської влади з проханням надати матеріальну допомогу на лікування. Всі звернення вирішено позитивно.

Звертались острожани і з питань комунального господарства: освітлення вулиць та їх ремонту, встановлення автономного опалення в квартирах. Таких звернень за звітний період надійшло44 ( 7,4% ).З питань екології та природних ресурсів надійшло 16 звернень, що становить ( 2,7%).

16 ( 2,7% ) звернень, надійшло до міської влади з питань житлової політики, зокрема, поліпшення житлових умов, зміни договору найму, взяття на квартирний облік.

Звертались мешканці міста стосовно відкриття торгівельних закладів(магазинів, лотків), реєстрації та видачі декларацій для здійснення господарської діяльності.Таких звернень надійшло 13(2,2%). Вирішено позитивно. З питань сім’ї, дітей, молоді надійшло15 (2,5%) звернень.

З питань транспорту та зв’язку надійшло 14 звернень, з інших питань надійшло - 43 звернення, заявникам надано інформаційно - розяснювальні інформації.

З питань промислової політики, праці, заробітної плати, за звітне півріччя звернень не надходило.

Із загальної кількості звернень, що надійшли впродовж першого півріччя2017 року від пільгової категорії надійшло 191 звернення, зокрема : від інвалідів війни -2;від дітей війни - 22;від учасників бойових дій -116;від ветеранів праці -25;від інвалідів ІІ групи – 8;від інвалідів ІІІ групи – 18.

За звітний період надійшло7 ( 1,17% ) колективних звернень, 3 звернення вирішено позитивно, 2 - роз’яснено, 2 перебувають на контролі до остаточного вирішення.

Слід відмітити, що за перше півріччя 2017 року у Острозький міськвиконком надійшло2 звернення через органи влади вищого рівня безпосередньо з Рівненської обласної державної адміністрації, з них: 1 звернення ( роз’яснено). Заявнику надано інформаційно - роз’яснювальну відповідь, згідно чинного законодавства, 1- перебуває на контролі до остаточного вирішення.

Порівнюючи статистичні дані з відповідним періодом 2016 року, кількість звернень через органи влади вищого рівнязменшилась в 2017 році на 8 звернень.

Через урядову «гарячу лінію», впродовж звітного періоду в Острозький міськвиконком надійшло 17 звернень, з них 7 - вирішено позитивно, на 10 – надано інформаційно-роз’яснювальні відповіді.

За перше півріччя 2017 року на «гарячу лінію» голови Рівненської обласної державної адміністрації надійшло від жителів міста Острога3 звернення,на, які надано заявникам інформаційно - роз’яснювальні відповіді.

Впродовж звітного періоду на «прямий» телефонний зв’язок міськвиконкому надійшло54 звернення.З них: 25 - вирішено позитивно, на 29 – надано інформаційно - роз’яснювальні консультації. Графіки його проведення оприлюднювалися у газеті “Замкова гора”.

На электронну адресу “довіри” в першому півріччі 2017 року до міськвиконкому звернень не надходило.

У виконкомі Острозької міської ради працює постійно діюча цілодобова “гаряча” телефонна лінія для вирішення невідкладних питань, що виникають у населення міста в поза робочий та нічний час. За перше півріччя 2017 рокуна постійно діючу цілодобову “гарячу” телефонну лінію надійшло5 звернень, які на даний час вирішені 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

адміністративних послуг міськвиконкому М.Штундер