****

**УКРАЇНА**

**ОСТРОЗЬКА МІСЬКА РАДА РІВНЕНСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

**ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ**

**РІШЕННЯ**

20 лютого 2018 року № 17

Про звіт начальника Центру надання

адміністративних послуг за ІІ півріччя

2017 року щодо звернень громадян

Виконуючи Закони України “Проадміністративні послуги», «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”, керуючись п.3 «а» ст. 29, ст. 40 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», рішеннями виконкому Острозької міської ради від 18.07.2017 №108 «Про підсумки роботи із зверненнями громадян що надійшли до міськвиконкому за І півріччя 2017 року та завдання на ІІ півріччя 2017 року», та від 19.12.2017 №203 «Про затвердження перспективного плану роботи виконкому Острозької міської ради на перше півріччя 2018 року, поточного плану роботи на перший квартал та оперативного на січень 2018 року», заслухавши звіт начальника Центру надання адміністративних послуг за ІІ півріччя 2017 року щодо звернень громадян, виконком Острозької міської ради

В И Р І Ш И В:

1. Звіт начальника Центру надання адміністративних послуг за ІІ півріччя

2017 року щодо звернень громадян 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 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;

4 Начальнику Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Острозької міської ради спільно з посадовими особами структурних підрозділів:

4.1 Спрямувати роботу на виконання Законів України « Про адміністративні послуги», «Про звернення громадян», документів органів влади вищого рівня та власних рішень;

4.2. Дотримуватись виконавської дисципліни щодо здійснення повноважень у

сфері адміністративних послуг та термінів їх надання;

4.3. Вживати заходи щодо розширення кількості адміністративних послуг для

вирішення різних проблем як юридичних, так і фізичних осіб міста;

4.4. Постійно організовувати роботу щодо покращення взаємодії з відділами,

управліннями, структурними підрозділами виконавчого комітету Острозької міської ради та комунальними підприємствами міста.

5. Рішення виконкому від 18.07.2017 № 108 «Про підсумки роботи із

зверненнями громадян, що надійшли до міськвиконкому за І півріччя

2017 року та завдання на ІІ півріччя 2017 року» зняти з контролю як

таке, що виконані та втратили чинність.

6. Про хід виконання даного рішення інформувати виконком Острозької

міської ради в липні 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

Звіт

начальника Центру надання адміністративних послуг

за ІІ півріччя 2017 року щодо звернення громадян

Керуючись Законами України “Про звернення громадян”, “Про місцеве самоврядування в Україні”, «Про адміністративні послуги» 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 другого півріччя 2017 року проводилась відповідна робота.

Питання роботи із зверненнями громадян обговорювались на засіданнях міськвиконкому.

Протягом другого півріччя 2017 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,18 липня 2017 року на засіданні виконавчого комітету Острозької міської ради заслухано інформацію начальника Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Острозької міської ради Штундера М.П. “Про підсумки роботи із зверненнями громадян,що надійшли до міськвиконкомузаІ півріччя 2017 року та завдання на ІІ півріччя 2017 року». Прийнято рішення №108. Дана інформація розміщена у газеті “Замкова гора”12 серпня 2017 року за № 32 ( 977 ) та на веб-сайті міської ради.

На засіданні виконавчого комітету Острозької міської ради 15 серпня 2017 року заслухано звіт начальника Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Острозької міської ради щодо реалізації Закону України «Про адміністративні послуги» за І півріччя 2017 року. Прийнято рішення № 123.

17 жовтня 2017 рокуна засіданні виконавчого комітету Острозької міської ради заслухано інформацію начальника Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Острозької міської ради Штундера М.П. “Про роботу із зверненнями громадян посадовими та службовими особами міськвиконкому за ІІІ квартал 2017 року». Дана інформація розміщена у газеті “Замкова гора” 18 листопада 2017 року за № 46 ( 1011 ) та на веб-сайті міської ради.

Також, на цьому засіданні виконавчого комітету Острозької міської ради, заслухано звіт директора Острозького комунального підприємства «Водоканал» Войтова І. про роботу із зверненнями громадян. Прийнято рішення № 163.

21 листопада 2017 року на засіданні виконавчого комітету Острозької міської радизаслухано звіт начальника відділу освіти міськвиконкому Кухарук Л.В.щодо роботи із зверненнями громадян. Прийнято рішення №182

Назасіданні виконавчого комітету Острозької міської ради 19 грудня 2017 року, рішенням №205 затверджено графіки особистого прийому громадян міським головою, заступниками міського голови, секретарем міської ради та керуючим справами виконком Острозької міської ради, начальниками відділів, управлінь та структурних підрозділів міськвиконкому, керівниками комунальних служб міста Острога на 2018 рік. Рішенням №204 затверджено графік проведення виїзних прийомів міського голови в трудові колективи міста у першому півріччі 2018 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.

Постійно працювала Громадська приймальня виконкому Острозької міської ради. За друге півріччя було прийнято1322 громадянина, 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 півріччя 2017 року міським головою проведено 33 прийоми: з них 2 - у вихідні дні, 10 виїзних прийомів - до жителів міста за місцем їх роботи: 24.07.2017, 14.08.2017, 28.08.2017, 11.09.2017, 25.09.2017,09.10.2017, 30.10.2017, 13.11.2017, 27.11.2017, 26.12.2017.

Щомісячно проводились засідання комісії з питань розгляду звернень громадян при виконкомі Острозької міської ради. За друге півріччя 2017 року їх відбулось шість.

Проведено два “дні контролю” при заступниках міського голови:

Лисому А.М.- 23.08.2017, Ситницької О.А. - 22.12.2017, в ході яких розглядались проблемні звернення громадян.

За друге півріччя2017 року до виконкому Острозької міської ради надійшло 541 звернення, що в порівнянні з минулим роком на 1 звернення більше.

У звітному періоді, розглянуто і вирішено позитивно 470 звернень, що становить 86,8 % від всіх звернень, 32 ( 5,9% ) заявникам надано конкретні роз’яснення та необхідну інформацію, 39 ( 7,2% ) заявникам відмовлено у задоволенні їх клопотань, запитів, скарг, згідно чинного законодавства та з об’єктивних причин.

246 (45,5%) звернення надійшло з питань аграрної політики і земельних відносин. 229 звернень вирішено позитивно на 17 – надано роз’яснення.

З питань будівництва надійшло **–** 82 (15,1%) звернення. 97% - задоволено, 3 % - надано роз’яснення.

Із соціальних питань щодо виділення матеріальної допомоги на лікування у міськвиконком надійшло76 (14,0%) звернень з яких:75 - задоволено, 1 - відмовлено з об’єктивних причин.

З питань комунального господарства протягом другого півріччя надійшло 56 ( 10,3% ) звернень, з питань торгівлі 6 (1,1%), з питань екології та природних ресурсів надійшло22 звернення, що становить 4,1%. 12 (2,2% ) звернень надійшло до міської влади з питань житлової політики, з питань сім’ї, дітей, молоді надійшло 12 (22%) звернень. З інших питань дійшло 29 (5,4%) звернень, на які надано роз’яснення.

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

Слід відмітити, що за звітний період до Острозького міськвиконкому надійшло 7 звернень через Рівненську обласну державну адміністрацію. Вирішено позитивно 3 звернення, на 4 - надано роз’яснення.

Порівнюючи статистичні дані з відповідним періодом 2016 року, кількість звернень через органи влади вищого рівнязбільшилась у 2017 році на 1 звернення.

Через урядову «гарячу лінію», впродовж другого півріччя 2017 року в Острозький міськвиконком надійшло12 звернень. З них - 5 вирішено позитивно, на 7 – надано інформаційно - роз’яснювальні консультації.

За звітне півріччя на «гарячу лінію» голови Рівненської обласної державної адміністрації від жителів міста Острога надійшло4 звернення, на які надано роз’яснення.

На електронну пошту міськвиконкому за друге півріччя надійшло5 звернення, вирішено позитивно.

Впродовж звітного періоду на «прямий» телефонний зв’язок до міськвиконкому надійшло45 звернень. З них: 20 - 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 звітне півріччя 2017 року на постійно діючу цілодобову “гарячу” телефонну лінію надійшло11 звернень, які вирішено позитивно.

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

Також, Центром надання адміністративних послуг виконавчого комітету Острозької міської ради проведено наступну роботу з таких напрямів діяльності:

1. **ПО ЗВЕРНЕННЮ ГРОМАДЯН.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | 2016 | 2017 | +/- |
| 1. | Видано ордерів (всього) | 1 | 1 | 0 |
| 2. | Зареєстровано та видано договорів найму на житлове приміщення | 2 | 2 | 0 |
| 3. | Зареєстровано та видано довідок про вирощену худобу жителям м. Острога | 10 | 12 | +2 |
| 4. | Зареєстровано та видано довідок про вирощену продукцію жителями м. Острога | 7 | 9 | +2 |
| 5. | Складено актів про вирощену продукцію жителями м. Острога на власній земельній ділянці | 1 | 1 | 0 |
| 6. | Видано довідок про наявність/відсутність земельної ділянки | 402 | 427 | +25 |
| 7. | Видано копії заяв (земельні ділянки) | 101 | 125 | +24 |
| 8 | Зареєстровано звернень до сервісного центру МВС | 0 | 79 | +79 |
| 8.1 | З них надано консультацій та повідомлено про результати звернень | 0 | 79 | +79 |
| 9. | Зареєстровано звернень від суб’єкта господарювання (декларація відповідальності матеріально-технічної бази) | 4 | 10 | +6 |
| 10. | Всього: | 528 | 745 | 217 |

Відповідно до Законів України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо розширення повноважень органів місцевого самоврядування та оптимізації надання адміністративних послуг», «Про свободу пересування та вільний вибір місця проживання в Україні» щодо здійснення повноважень з реєстрації, зняття з реєстрації місця проживання виконано наступне:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 2016 | 2017 | +/- |
| Загальна кількість наданих послуг громадянам міста з питань реєстрації/зняття з реєстрації | 998 | 1007 | +9 |
| Надано консультацій з питань реєстрації/зняття з реєстрації | 726 | 851 | +125 |
| Внесено даних до системи електронного реєстру жителів міста (поштові адреси) | 0 | 1003 | +1003 |
| Всього: | 1724 | 2861 | +1137 |

З метою наповнення міського бюджету коштами, оновлено рахунки адміністративного зборуна POST- терміналі за реєстрацію /зняття з реєстрації жителів міста.

За звітне півріччя в Центрі надання адміністративних послуг міськвиконкому проводилась державна реєстрація юридичних осіб, фізичних осіб – підприємців та громадських формувань відповідно до Закону України «Про державну реєстрацію юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань» надано адміністративних послуг жителям Острозького району та міста (**в Острозькому районному ЦНАПі такі послуги відсутні**):

* з «Державної реєстрації змін до установчих документів юридичної особи» 14 проти 5 в 2016р.;
* з «Державної реєстрації рішення про припинення громадського об’єднання» 2 проти 0 в 2016р.;
* з «Державної реєстрації створення юридичної особи» 2 проти 0 в 2016р.;
* надано консультацій з питань реєстрації громадських формувань 25 проти 8 в 2016р..
* Всього 43 проти 13 в 2016р.(+30).

Для більш дієвого та якісного обслуговування жителів міста Острога в ЦНАПі адміністраторами на 70,0% наповнено масив електронної бази реєстру жителів міста Острога (всього 2560 поштових адрес), що з січня 2018 року надало можливість оперативно надавати послугу з видачі довідок про місце реєстрації та, в перспективі, довідок про склад сім’ї;

З метою задоволення потреб жителів міста у послугах, що надаються сервісними центрами МВС ведеться постійна співпраця з Регіональним сервісним центром МВС в Рівненській області

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

Начальник Центру надання М.Штундер

адміністративних послуг міськвиконкому