****

**УКРАЇНА**

**ОСТРОЗЬКА МІСЬКА РАДА РІВНЕНСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

**ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ**

**РІШЕННЯ**

19 лютого 2019 року № 18

Про підсумки роботи із зверненнями

громадян, що надійшли до міськвиконкому

за ІІ півріччя 2018 року та завдання

на І півріччя 2019 року

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 17.07.2018 №114 «Про підсумки роботи із зверненнями громадян що надійшли до міськвиконкому за І півріччя 2018 року та завдання на ІІ півріччя 2018 року», та від 18.12.2018 №221 «Про затвердження перспективного плану роботи виконкому Острозької міської ради на перше півріччя 2019 року, поточного плану роботи на перший квартал та оперативного на січень 2019 року», заслухавши звіт в.о. начальника Центру надання адміністративних послуг за ІІ півріччя 2018 року щодо звернень громадян, виконком Острозької міської ради

В И Р І Ш И В:

1. Звіт в.о. начальника Центру надання адміністративних послуг « Про

підсумки роботи із зверненнями громадян, що надійшли до

міськвиконкому впродовж ІІ півріччя 2018 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 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 17.07.2018 № 114 «Про підсумки роботи із

зверненнями громадян, що надійшли до міськвиконкому за І півріччя

2018 року та завдання на ІІ півріччя 2018 року» зняти з контролю як

таке, що виконане та втратило чинність.

6. Про хід виконання даного рішення інформувати виконком Острозької

міської ради в липні 2019 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.

Міський голова О.ШИКЕР

**Звіт**

**в.о.начальника Центру надання адміністративних послуг**

**«Про підсумки роботи із зверненнями громадян, що**

**надійшли до міськвиконкому впродовж ІІ півріччя 2018 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 30 січня 2018 року № 61 “Про стан роботи із зверненнями громадян, які надійшли до обласної державної адміністрації, Рівненського обласного контактного центру, місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування в області у 2017 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 2018 року проводилась відповідна робота.

Так, впродовж другого півріччя на засіданнях виконавчого комітету Острозької міської ради заслухано:

**-** 18 липня 2018 року інформацію начальника Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Острозької міської ради Штундера М.П. “Про підсумки роботи із зверненнями громадян, що надійшли до міськвиконкому за І півріччя 2018 року та завдання на ІІ півріччя 2018 року». Прийнято рішення №114. Дана інформація розміщена у газеті “Замкова гора” від 28 серпня 2018 року за № 30 ( 1047 ) та на веб-сайті міської ради.

- 16 жовтня 2018 року 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 2018 року». Дана інформація розміщена у міській газеті “Замкова гора” від 27 жовтня 2018 року за № 43 ( 1060 ) та на веб-сайті міської ради.

Також на цьому засіданні виконавчого комітету Острозької міської ради заслухано звіт директора Острозького комунального підприємства «Водоканал» Скорохода М.С. про роботу із зверненнями громадян. Прийнято рішення № 169.

- 20 листопада 2018 року заслухано звіт начальника відділу освіти міськвиконкому Кухарук Л.В. щодо роботи із зверненнями громадян. Прийнято рішення №190.

На засіданні виконавчого комітету Острозької міської ради 18 грудня 2018 року, рішенням №223 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 2019 рік. Рішенням №222 затверджено графік проведення виїзних прийомів міського голови в трудові колективи міста у першому півріччі 2019 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 міськвиконкому щомісячно проводився випереджувальний моніторинг щодо роботи із зверненнями громадян.

Постійно працювала Громадська приймальня виконкому Острозької міської ради. За друге півріччя 2018 року прийнято 1620 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 були затверджені рішенням виконкому Острозької міської ради проводяться прийоми громадян. За звітне півріччя 2018 року міським головою проведено27 прийомів, з них:2 у вихідні дні, 10 виїзних прийомів до жителів міста за місцем їх роботи:30.07.2018, 13.08.2018, 30.08.2018, 10.09.2018, 24.09.2018, 08.10.2018, 29.10.2018, 12.11.2018, 26.11.2018, 17.12.2018.

Щомісячно проводились засідання комісії з питань розгляду звернень громадян при виконкомі Острозької міської ради. За друге півріччя 2018 року їх відбулось шість.

Проведено два “дні контролю” при заступниках міського голови: Лисому А.М.- 22.08.2018, Ситницькій О.А. - 20.12.2018, в ході яких розглядались проблемні звернення громадян.

За друге півріччя 2018 року до виконкому Острозької міської ради надійшло 620 звернень, що в порівнянні з минулим роком на 78 звернень більше.

Поштою надійшло 571 звернення. На прийомі у міського голови і його заступників побувало 49 осіб. Всі звернення, які надійшли у міськвиконком ( 100,0%) - це заяви-клопотання.

Розглянуто і вирішено позитивно у звітному періоді528 звернень, що становить ( 85,2 % ) від всіх звернень, 49 ( 7,9 %) заявникам на їх запити надано конкретні роз’яснення та необхідну інформацію, 23 ( 3,7% ) заявникам відмовлено у задоволенні їх клопотань згідно чинного законодавства та з об’єктивних причин, 20 ( 3,2% ) перебувають на контролі до остаточного вирішення.

Найбільша кількість звернень, що надійшли від заявників стосується питань аграрної політики і земельних відносин **–** 264, що становить ( 42,6% ) від всіх звернень, 91% цих заяв-клопотань вирішено позитивно, 8% - роз’яснено, 1%- відмовлено з об’єктивних причин. Значна кількість звернень надійшла з питань будівництва – 80 (12,9%), 90% їх задоволено, 10% - роз’яснено.

Частина звернень мешканців міста стосувалась соціальних питань. У міськвиконком їх надійшло108, що становить ( 17,4% ) від всіх звернень. Це звернення громадян міста до міської влади з проханням надати матеріальну допомогу на лікування. Всі звернення вирішено позитивно. Звертались острожани і з питань комунального господарства, це освітлення вулиць та їх ремонту, встановлення автономного опалення в квартирах. Таких звернень за звітний період надійшло 78 ( 12,6%). З питань екології та природних ресурсів надійшло20 звернень, що становить ( 3,2% ), 6 ( 0,9%) 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 надійшло14 ( 2,5% ), які вирішено позитивно. З питань сім’ї, дітей, молоді надійшло 24 ( 3,9% ) звернення. З питань транспорту та зв’язку надійшло 2 звернення – надано роз’яснення. З інших питань надійшло - 24 ( 3,9% ). З питань праці, заробітної плати в звітному півріччі звернень не надходило.

Із загальної кількості звернень, що надійшли впродовж другого півріччя 2018 року від пільгової категорії надійшло 126 звернень, зокрема : від дітей війни - 31; від учасників бойових дій - 48; від ветеранів праці -23; від інвалідів ІІ групи – 5; від інвалідів ІІІ групи – 19.

За звітний період надійшло 7 ( 1,1% ) колективних звернень, 3 звернення вирішено позитивно, на 4 - надано роз’яснення.

Слід відзначити, що за друге півріччя 2018 року в Острозький міськвиконком надійшло 4 звернення через органи влади вищого рівня, безпосередньо з Рівненської обласної державної адміністрації. Всі вирішено позитивно.

Аналіз статистичних даних відповідного періоду свідчить, що кількість звернень зменшилась на 4 звернення порівнюючи з відповідним періодом 2017 року.

За друге півріччя 2018 року на телефонну «гарячу лінію» міського голови звернення не надходили, на постійно діючу цілодобову «гарячу» телефонну лінію надійшло 7 звернень, які вирішено позитивно.

Через урядову «гарячу лінію», впродовж звітного періоду в Острозький міськвиконком надійшло38 звернень, з них 7 - вирішено позитивно, на 30 – надано інформаційно-роз’яснювальні відповіді, 1 - перебуває на контролі до остаточного вирішення.

За звітний період 2018 року на «гарячу лінію» голови Рівненської обласної державної адміністрації надійшло від жителів міста Острога 5 звернень, на які надано заявникам інформаційно - роз’яснювальні відповіді.

За звітний 2018 рік у виконком Острозької міської ради надійшло 1122 звернення порівнюючи з 2017 роком це на 15 звернень менше.

Під особистим контролем міського голови постійно перебувають звернення, що надійшли від жителів м. Острога, які є учасниками бойових дій та від членів сімей загиблих військовослужбовців. За ІІ півріччя 2018 року від таких категорій населення надійшло 78 звернень. 55 звернень про погодження проектів землеустрою щодо відведення у власність земельних ділянок для будівництва та обслуговування житлового будинку, господарських будівель та споруд. Всі звернення вирішено позитивно, 13 - поставлено на пільгову чергу для отримання земельних ділянок для будівництва житла. 10 заявників отримали матеріальну допомогу на оздоровлення на загальну суму 8000,00 грн. 00 коп.

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

В.о.начальника Центру надання

адміністративних послуг міськвиконкому В.Колосінський