****

**УКРАЇНА**

**ОСТРОЗЬКА МІСЬКА РАДА РІВНЕНСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

**ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ**

**РІШЕННЯ**

18 лютого 2020 року № 23

Про підсумки роботи із зверненнями

громадян, що надійшли до міськвиконкому

за ІІ півріччя 2019 року та завдання

на І півріччя 2020 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”, керуючись ст. 52, Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», рішеннями виконкому Острозької міської ради від16.07.2019 №106 «Про підсумки роботи із зверненнями громадян що надійшли до міськвиконкому за І півріччя 2019 року та завдання на ІІ півріччя 2019 року»,та від 17.12.2019 №173 «Про затвердження перспективного плану роботи виконкому Острозької міської ради на перше півріччя 2020 року, поточного плану роботи на перший квартал та оперативного на січень 2020 року», заслухавши інформацію начальника Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Острозької міської ради Івана ВОЙТОВА «Про підсумки роботи із зверненням громадян, що надійшли до міськвиконкому за ІІ півріччя 2019 року», виконком Острозької міської ради

В И Р І Ш И В:

1. Інформацію начальника Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Острозької міської ради Івана ВОЙТОВА «Про підсумки роботи із зверненням громадян, що надійшли до міськвиконкому за ІІ півріччя 2019 року» взяти до уваги.

2. Заступникам міського голови, секретарю міської ради, керуючому справами виконкому, в.о. старости, 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 громади за місцем їх роботи та проживання. Дотримуватись термінів розгляду звернень, якісного вивчення питань;

2.2.Особливу увагу приділяти зверненням мешканців громади 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 громади щодо розгляду та вирішення звернень громадян, які надходять до органів влади вищого рівня.

3. Керуючому справами виконкому Леоніду СНІЩУКУ :

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 Івану ВОЙТОВУ постійно вивчати та аналізувати стан роботи із зверненнями громадян у відділах, управліннях міськвиконкому.

5. Рішення виконкому від 16.07.2019 № 106 «Про підсумки роботи із зверненнями громадян, що надійшли до міськвиконкому за І півріччя 2019 року та завдання на ІІ півріччя 2019 року» зняти з контролю як таке, що виконане та втратило чинність.

6. Про хід виконання даного рішення інформувати виконком Острозької міської ради в липні 2020 року.

7. Контроль за виконанням рішення доручити керуючому справами виконкому Леоніду СНІЩУКУ, а організацію його виконання – начальнику Центрунадання адміністративних послуг виконавчого комітету Острозької міської ради Івану ВОЙТОВУ.

Міський голова Олександр ШИКЕР

 **Інформація**

**про підсумки роботи із зверненнями громадян,**

**що надійшли до міськвиконкому впродовж**

**ІІ півріччя 2019 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 лютого 2019 року № 101 “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 2018 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 2019 року проводилась відповідна робота.

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

- 16 липня 2019 року заслухано інформацію начальника Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Острозької міської ради Івана ВОЙТОВА “Про підсумки роботи із зверненнями громадян, що надійшли до міськвиконкому за І півріччя 2019 року та завдання на ІІ півріччя 2019 року». Прийнято рішення №106. Дана інформація розміщена у газеті “Замкова гора” 27 липня 2019 року за № 30 ( 1067 ) та на вебсайті міської ради.

- 17 вересня 2019 року заслухано звіт директора Острозького комунального підприємства «Водоканал» Миколи СКОРОХОДА про роботу із зверненнями громадян. Прийнято рішення №137.

 - 15 жовтня 2019 заслухано інформацію начальника Центру надання адміністративних послуг виконавчого комітету Острозької міської ради Івана ВОЙТОВА “Про роботу із зверненнями громадян посадовими та службовими особами міськвиконкому за ІІІ квартал 2019 року”.

 - 19 листопада 2019 року заслухано звіт начальника управління праці та соціального захисту населення виконкому Острозької міської ради Олександра СТРАТЮКА щодо стану дотриманням Закону України «Про звернення громадян». Прийнято рішення №158.

На засіданні виконавчого комітету Острозької міської ради 17 грудня 2019 року, рішенням №174 затверджено графіки особистого прийому громадян міським головою, заступниками міського голови, секретарем міської ради керуючим справами виконкому, старостою, начальниками відділів, управлінь структурних підрозділів міськвиконкому та керівниками комунальних служб міста Острога на 2020 рік. Рішенням №175 затверджено графік проведення виїзних прийомів Острозького міського голови в трудові колективи міста у першому півріччі 2020 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.

В звітному періоді постійно працювала Громадська приймальня виконкому Острозької міської ради.

За друге півріччя прийнято 1620 громадян, яким надано різного роду консультації та роз’яснення з різних питань.

У міськвиконкомі, його самостійних відділах і управліннях, згідно графіків, які затверджені рішенням виконкому Острозької міської ради проводяться прийоми громадян. За звітне півріччя міським головою проведено 34 прийоми, з них:2 у вихідні дні, 10 виїзних прийомів до жителів міста за місцем їх роботи( 29.07.2019, 12.08.2019, 21.08.2019, 16.09.2019, 30.09.2019, 07.10.2019, 15.10.2019, 28.10.2019, 18.11.2019, 23.12.2019 ).Про проведення прийомів попередньо розміщувались оголошення в засобах масової інформації. На виїзних прийомах міським головою прийнято 18 громадян. Питання, які порушувались заявниками, розглядались особисто в день виїзного прийому, а які потребують додаткового розгляду - взяті на контроль до їх повного вирішення. На даний час 11 звернень вирішено позитивно, на 6 – надано роз’яснення, одному заявнику відмовлено (надано інформаційно - роз’яснювальну відповідь).

У звітному періоді щомісячно проводились засідання комісії з питань розгляду звернень громадян при виконкомі Острозької міської ради. За друге півріччя їх відбулось шість та проведено два “дні контролю” при заступнику міського голови Анатолію ЛИСОМУ **(**18 вересня) і заступнику міського головиОксані СИТНИЦЬКІЙ (18 грудня).

За друге півріччя 2019 року до виконкому Острозької міської ради надійшло 514 звернень, що в порівнянні з минулим роком на 106 менше. Поштою надійшло 447 звернень. Заявниками порушено 447 питань. Міським головою і його заступниками за звітний період прийнято 67 громадян. Всі звернення, які надійшли на адресу міськвиконкому (100,0%) - це заяви-клопотання.

Розглянуто і вирішено позитивно у звітному періоді 393 звернення, що становить (76,5 %) від кількості всіх звернень. 68 (13,2 %) заявникам на їх запити надано конкретні роз’яснення та необхідну інформацію, 28 (5,4%) заявникам відмовлено у задоволенні їх клопотань згідно чинного законодавства та з об’єктивних причин, 25 (4,9%) перебувають на контролі до остаточного вирішення.

Під особистим контролем міського голови постійно перебувають звернення, що надійшли від жителів м. Острога, які є учасниками бойових дій.За друге півріччя 2019 року від таких категорій населення надійшло 34 звернення.24 звернення щодо погодження проектів землеустрою щодо відведення у власність земельних ділянок для будівництва та обслуговування житлового будинку, господарських будівель та споруд. Всі звернення вирішено позитивно, 4 - поставлено на пільгову чергу для отримання земельних ділянок для будівництва житла. 6 заявникам надано матеріальну допомогу на оздоровлення на суму 3000 грн. 00 коп.

Слід відзначити, що за друге півріччя 2019 року в Острозький міськвиконком надійшло 6 звернень через органи влади вищого рівня, безпосередньо, 1 звернення з Офісу Президента України - надано інформаційну - роз’яснювальну відповідь заявниці, 4 звернення з Рівненської обласної державної адміністрації, 2 - вирішено позитивно, 2 звернення надано інформаційну - роз’яснювальну відповідь, 1 звернення з Рівненської обласної ради - вирішено позитивно.

Порівнюючи статистичні дані з відповідним періодом 2018 року, кількість зверненьзбільшилась в 2019 році на 2.

Через урядову «гарячу лінію», впродовж звітного періоду в Острозький міськвиконком надійшло 15 звернень, з них 10 - вирішено позитивно, на 5 – надано інформаційно-роз’яснювальні відповіді.

За друге півріччя 2019 року на «гарячу лінію» голови Рівненської обласної державної адміністрації надійшло від жителів міста Острога 1 звернення, вирішено позитивно.

Впродовж звітного періоду на «прямий» телефонний зв’язок міськвиконкому надійшло 52 звернення. З них: 25 - вирішено позитивно, на 27 – надано інформаційно - роз’яснювальні консультації. Графіки його проведення оприлюднювалися у газеті “Замкова гора”.

На електронну адресу “довіри” в другому півріччі 2019 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 друге півріччя 2019 року на постійно діючу цілодобову “гарячу” телефонну лінію надійшло 15 звернень, які на даний час 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

адміністративних послуг міськвиконкому Іван ВОЙТОВ