**СЄВЄРОДОНЕЦЬКА МІСЬКА РАДА**

**ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ**

**РІШЕННЯ № 382**

«\_26\_» \_\_липня\_\_ **2016р.**

**м. Сєвєродонецьк**

Про стан виконавської дисципліни та якість

розгляду письмових і усних звернень громадян

у відділах, управліннях, департаментах, службі

та Фонді комунального майна міської ради

за І півріччя 2016 року.

Керуючись ст.40 Конституції України, п.1 Указу Президента України «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», п. б. ст. 38 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», ст.19, 20, 24, 28 Закону України «Про звернення громадян» та з метою поліпшення умов реалізації конституційного права громадян на особисте звернення до Сєвєродонецької міської ради та посадових осіб міської ради, удосконалення організації розгляду порушених у таких зверненнях питань, підвищення відповідальності керівників органів виконавчої влади за належне реагування на обґрунтовані пропозиції, заяви, скарги, виконком міської ради

**ВИРІШИВ:**

1. Інформацію про стан виконавської дисципліни та якість розгляду письмових і усних звернень громадян у відділах, управліннях, департаментах, службі та Фонді комунального майна міської ради за І півріччя 2016 року взяти до відома (Додається).

2. Посадовим особам міської ради забезпечувати реалізацію конституційних прав громадян міста на письмове звернення та особистий прийом, обов’язкове одержання обґрунтованої відповіді.

3. Начальнику УП та СЗН Василенко Н.В. терміново вжити заходи щодо забезпечення розгляду звернень, термін яких порушено, та надання відповідей на них в максимально короткі терміни. Посилити контроль за своєчасним розглядом звернень, що надійшли з вищестоящих органів влади, отриманих на урядову телефонну «гарячу лінію», та оперативне  вирішення порушених у них питань.

4. Рішення підлягає оприлюдненню.

5.Контроль за виконанням цього рішення покласти на керуючого справами виконкому Журбу Ю.А.

**Перший заступник міського голови А.В.Коростельов**

Додаток

до рішення виконкому

від «26» липня 2016 р. № 382

Інформація про стан виконавської дисципліни

та якість розгляду письмових і усних звернень громадян

у відділах, управліннях, департаментах, службі та Фонді комунального майна

міської ради за І півріччя 2016 року.

Невід`ємною складовою процесу державотворення стало закріплення статтею 40 Конституції України права громадян на звернення до органів державної влади, органів місцевого самоврядування, що мало подальше відображення в законах України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про звернення громадян», Указу Президента України «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», постанові Кабінету Міністрів України від 14.04.1997р. №348, якою затверджено Інструкцію з діловодства за зверненнями громадян.

Проаналізувавши стан розгляду звернень громадян, що надійшли до міської ради у І півріччі 2016 року, можна зробити такі узагальнення.

Протягом січня - червня 2016 року до Сєвєродонецької міської ради через відділ зі звернень громадян надійшло 5368 пропозицій, заяв та скарг громадян, що на 36% більше ніж за відповідний період 2016 р. Заяв, пропозицій, клопотань надано 3885 (3440 - у 2015р.). Письмових звернень (скарг) надійшло 1308 (818 - у 2015 році), з яких 1209 звернення надійшло до Урядової «гарячої» телефонної лінії Урядового контактного центру. На прийом з особистих питань звернулось 158 (173 - у 2015р.). На сайт міської ради надійшло 23 звернення громадян (63 – у 2015 р.).

Як випливає з аналізу звернень, всього у них порушено 5368 різних питань. Серед питань, які містяться у зверненнях громадян 74,9% - питання соціального захисту населення, 11,1% - питання комунального господарства, 0,4% - питання охорони здоров`я, 1,9% - питання житлової політики, 1,9% - питання забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян, 4,5% - діяльність органів місцевого самоврядування. Основну частину авторів звернень становлять найменш соціально захищені категорії населення – учасники війни (0,5%), «діти війни» (1,2%), учасники бойових дій (0,2%), інваліди (9,3%), пенсіонери (28,2%), багатодітні родини (0,6%), одинокі матері (1,8%), безробітні (4,5%).

У центрі уваги відділу зі звернень громадян, поряд зі забезпеченням своєчасного розгляду заяв і скарг, знаходяться питання контролю та надання практичної і методичної допомоги структурним підрозділам міської ради у виконанні вимог Указу Президента України «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування». З цією метою затверджено графік перевірки стану роботи з розгляду листів, заяв і скарг, організації особистого прийому громадян (рішення виконавчого комітету № 58 від 10.02.2016 р.). Так в травні 2016 р. проводились перевірки стану роботи з розгляду листів, скарг, організації особистого прийому Управління праці та соціального захисту міської ради та комунальним підприємством Житлосервіс «Світанок».

На підприємстві Житлосервіс «Світанок» діловодство за пропозиціями (зауваженнями), заявами (клопотаннями) і скаргами громадян ведеться окремо від інших видів діловодства та, покладено на секретаря. На даний час на підприємстві існує журнальна система контролю, але планується перейти на систему контролю з використанням оргтехніки. Прийом з особистих питань громадян проводить директор згідно графіку прийому (вт. з 8-00 до 18-00; чтв. з 8-00 до 18-00, перерва з 12-00 до 14-00). Станом на 01.07.2016 р. на особистий прийом звернулося приблизно 1124 громадян. Згідно звернень приймаються заходи з виїздом на місце, складаються акти виконаних робіт та реєструються майстрами. Приймаються заяви по телефону від громадян, які не спроможні прийти на особистий прийом, згідно котрих за дорученням директора на місце виїздять майстри. Процес роботи з такими громадянами контролюється директором особисто. Усі документи виконуються цілком та своєчасно. З 01.01.2016 р. по 07.07.2016 р. у письмовій формі до Житлосервісу «Світанок» надійшло 462 заяви від громадян. В основному зміст заяв стосується ремонту покрівель, каналізації та холодної води та скарги сусідів.

Відповідальність за збереження документів з діловодства з пропозицій, заяв та скарг згідно посадової інструкції покладено на секретаря.

В Управлінні праці та соціального захисту населення Сєвєродонецької міської ради діловодство з пропозицій, заяв та скарг ведеться окремо від інших виді діловодства. Діловодство зі звернень громадян покладено на провідних спеціалістів відділу кадрової та організаційно-правової роботи. Реєстрація звернень здійснюється у журналі реєстрації пропозицій, заяв, скарг громадян в день їх надходження до УП та СЗН. Особистий прийом громадян керівниками Управління проводиться щоденно з понеділка по п’ятницю протягом робочого дня. При Управлінні праці працює мобільний офіс. Для громадян, які не мають змоги особисто відвідати управління у зв’язку із вадами здоров’я, послуги з прийому заяв та документів спеціалісти надають шляхом відвідування за місцем проживання. Крім того на початку опалювального періоду мобільним офісом здійснювався прийом документів на призначення субсидій в прилеглих селищах, було прийнято 2,5 тис. заяв.

Протягом звітного періоду до Управління надійшло всього 3640 звернень. З 3640 звернень:

* 2531 звернення з надання матеріальної допомоги;
* 263 звернення з питання призначення державної допомоги переміщеним особам на проживання;
* 122 з питання призначення допомоги одиноким матерям;
* 77 з питань призначення допомоги малозабезпеченим сім’ям;
* 525 з питань нарахування субсидій на житлово-комунальні послуги;
* 67 з питань соціального захисту інвалідів;
* 55- інші питання.

Відповідальність за збереження документів з діловодства з пропозицій, заяв та скарг покладена на начальника відділу кадрової та організаційно-правової роботи.

Через відділ зі звернень громадян на виконання доручень щодо розгляду пропозицій, заяв і скарг на УП та СЗН, КПЖ «Світанок» з 01.01.2016 р. по 30.06.2016 р. було направлено на виконання наступну кількість карток:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Виконавець | Усього карток за звітний період | Усього виконано контрольних карток | Залишилось в роботі на кінець періоду | Виконано у встановлений термін | Виконано з порушенням встановленого терміну | Не виконано/ прострочено на 01.07.2016 |
| УП та СЗН  Василенко Н.В. | 3911 | 3580 | 331 | 3095 | 485 | 277 |
| КПЖ «Світанок»  Антоненко П.В. | 8 | 3 | 5 | 3 | 0 | 3 |

Від начальника УП та СЗН та директора КПЖ «Світанок» взято пояснення щодо ситуації, яка склалася. Управління праці та соціального захисту населення на 01.07.2016 р. має 277 не виконаних документів. За інформацією начальника УП та СЗН у разі порушення терміну відповіді відповідальна особа депремується. У 2016 р. керівникам двох відділів було зменшено розмір місячної премії у зв’язку з порушенням терміну відповіді, згідно ЗУ «Про звернення громадян» та видано наказ по управлінню про персональну відповідальність начальників відділів за порушення термінів розгляду звернень громадян.

Директором КПЖ «Світанок» надано копії інформаційних листів на ім’я начальника УЖКГ для підготовки узагальнених відповідей. Всі звернення були відпрацьовані у терміни.

За розпорядженням міського голови начальника відділу зі звернень громадян призначено однією з відповідальних осіб по роботі із запитами на публічну інформацію, розпорядником якої є міська рада. Вона надає консультації під час оформлення запиту. За звітний період надійшло 111 запитів. Всі запити відпрацьовані згідно законодавства.

Робота зі звернень громадян залишається пріоритетним напрямком діяльності міської ради.

**Керуючий справами виконкому Ю.А.Журба**