1. 
2. **РОМЕНСЬКА МІСЬКА РАДА СУМСЬКОЇ ОБЛАСТІ**
3. **ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ**
4. **ПРОТОКОЛЬНЕ РІШЕННЯ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **18.07.2018** | **Ромни** |  **№ 32/7** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Про стан виконання рішення виконавчого комітету міської ради від 19.02.2014 № 14 «Про вдосконалення роботи зі зверненнями громадян» у І півріччі 2018 року** |  |

Відповідно до підпункту 4 пункту 2.3 розділу 6 Регламенту Виконавчого комітету Роменської міської ради, затвердженого рішенням виконкому міської ради від 21.03.2012 № 77,

ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ МІСЬКОЇ РАДИ ВИРІШИВ:

1. Узяти до відома інформацію керуючого справами виконкому Сосненко Л.Г. про стан виконання рішення виконкому міської ради від 19.02.2014 № 14 «Про вдосконалення роботи зі зверненнями громадян» у І півріччі 2018 року (додається до рішення).
2. Визнати роботу по розгляду звернень громадян у І півріччі 2018 року задовільною, але такою, що потребує вдосконалення.
3. Залишити на контролі рішення виконкому міської ради від 19.02.2014 № 14 «Про вдосконалення роботи зі зверненнями громадян».

**В.о. міського голови,**

**секретар міської ради В. МИЦИК**

**ІНФОРМАЦІЯ**

**про стан виконання рішення виконкому міської ради від 19.02.2014 № 14 «Про вдосконалення роботи зі зверненнями громадян»за результатами І півріччя 2018 року**

**На виконання пунктів 1.1, 2.1**

Роботу зі зверненнями громадян у Виконавчому комітеті Роменської міської ради (далі – виконком) спрямовано на реалізацію громадянами їх конституційного права на звернення.

Забезпечення цього права здійснюється шляхом розгляду письмових звернень громадян, звернень під час особистого прийому, звернень по телефону, з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв’язку (електронне звернення).

Реєстрація та облік звернень громадян здійснюється з використанням програмного забезпечення автоматизованої системи «Звернення громадян».

Протягом І півріччя 2018 року до виконкому надійшло 372 звернення (І півріччя 2017 року – 324), в тому числі: 291 письмових звернень (І півріччя 2017 року – 284), 67 з особистих прийомів міським головою і його заступниками (І півріччя 2017 року – 23), 16 з телефонних гарячих ліній (І півріччя 2016 року – 7).

У І півріччі 2018 року вирішено позитивно 215 звернень (63,4%).

У своїх зверненнях громадяни міста порушують переважно питання соціального захисту населення, комунального господарства, земельних відносин, житлові, економічні, праці та заробітної плати, транспорту і зв’язку, та інші.

Рис. 1. Кількість питань, порушених у зверненнях громадян

Питання соціального захисту у І півріччі 2018 року становлять 47,2 % (у І півріччі 2017 року – 47,8 %). Переважають звернення щодо надання матеріальної допомоги на лікування та надання одноразової матеріальної допомоги для учасників антитерористичної операції. Менша частина питань стосується отримання соціальних виплат, субсидій, реабілітації та соціального захисту громадян, які потребують підтримки.

У І півріччі 2018 року надійшло 72 звернення щодо надання матеріальної допомоги на лікування, виплачено матеріальної допомоги на суму 71,300 грн. Від учасників антитерористичної операції надійшло 64 звернення, з яких 58 вирішено позитивно (виплачено одноразову матеріальну допомогу), 6 перебуває на розгляді.

Порівнюючи з І півріччям 2018 року, можна зробити висновок, що залишаються актуальними питання комунального господарства, зокрема щодо ремонту та експлуатації будинків та комунальних мереж, ремонту доріг та тротуарів. Менша частина звернень громадян стосувалася відновлення вуличного освітлення, знесення аварійних дерев, облаштування водовідведення від будинків, поліпшення якості комунальних послуг.

Також громадян турбували питання власності на землю, вирішення земельних конфліктів, поліпшення умов проживання, будівництва, діяльності комерційних структур, торгівлі, праці і заробітної плати, дотримання правил перевезення пасажирів на міських автобусних маршрутах та ін.

Станом на 01.07.2018 на контролі в міського голови перебувало 48 звернень.

У відповідях на звернення, які неможливо вирішити позитивно, було наведено обґрунтування та роз’яснення порядку оскарження прийнятих рішень.

Спеціалісти загального відділу надають спеціалістам структурних підрозділів консультації та роз’яснення щодо змісту та алгоритму складання відповідей на звернення.

У І півріччі 2018 року до міської ради надійшло 4 електронні петиції: триває збір підписів; за прогнозом, в установлений строк вони не наберуть необхідної кількості голосів на підтримку, у зв’язку з чим відповідно до статті 23-1 Закону України «Про звернення громадян» їх буде розглянуто як звернення громадян.

**На виконання пункту 1.2**

Особливу увагубуло приділено розгляду звернень громадян, які надійшли з органів влади вищого рівня.

Рис. 2. Кількість звернень громадян, які надійшли з органів влади вищого рівня

У І півріччі 2018 року із Сумської обласної державної адміністрації надійшло 14 звернень, порушено 17 питань, в тому числі через органи влади вищого рівня отримано 8 звернень, порушено 8 питань: з Адміністрації Президента України – 5 звернень, з Верховної Ради України – 2 звернення, з Кабінету Міністрів України – 1, на які надано детальні роз’яснення. Порушені питання стосувалися соціального захисту, поліпшення умов проживання, комунального господарства, розвитку спорту. Ці звернення перебували на особистому контролі міського голови.

**На виконання пунктів 1.3, 1.4**

У виконкомі ведеться окремий облік звернень, які надійшли від Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв України, інвалідів Великої Вітчизняної Війни, жінок, яким присвоєно почесне звання «Мати-героїня».

Протягом І півріччя 2018 року не надходило звернень від зазначених категорій осіб.

**На виконання пункту 1.5**

Рішенням виконкому міської ради від 20.12.2017 № 196 «Про затвердження Плану роботи Виконавчого комітету Роменської міської ради на 2018 рік» було затверджено графіки проведення особистих прийомів громадян керівництвом виконкому, в т. ч. графіки виїзних прийомів.

Графіки прийомів було розміщено на інформаційних стендах у вестибюлі приміщення виконкому, на офіційному веб-сайті міста, в міськрайонній газеті «Вісті Роменщини».

У І півріччі 2018 року під час особистих прийомів було сформовано 67 звернень, у яких порушено 74 питання, з яких 50 вирішено позитивно, на решту надано обґрунтовані роз’яснення.

Особистий прийом громадян міським головою проводився щовівторка.

У І півріччі 2018 року міським головою було проведено 24 прийоми, у т. ч. 12 виїзних. На особистих прийомах у міського голови 91 громадянином було порушено 71 питання; вирішено позитивно 48 (67,6%).

Заступники міського голови прийом громадян з особистих питань проводили щотижня згідно із графіком.

У І півріччі 2018 року до заступників міського голови на особистий прийом звернулося 10 громадян, якими було порушено 3 питання; вирішено позитивно 2 (66,2%).

**На виконання пункту 1.6**

Рішенням виконкому міської ради від 20.12.2017 № 196 «Про затвердження Плану роботи Виконавчого комітету Роменської міської ради на 2018 рік» було затверджено графіки проведення «гарячих» телефонних ліній.

Відповідно до затвердженого графіка кожної першої середи щомісяця міський голова проводив прийом громадян на «гарячій» телефонній лінії.

У І півріччі 2018 року на «гарячу» телефонну лінію до міського голови звернулося 10 мешканців міста, які порушили 13 питань.Позитивно вирішено 11 питань.

У І півріччі 2018 року до заступників міського голови на «гарячу» телефонну лінію звернулося 6 громадян; порушено 6 питань, які було вирішено позитивно.

**На виконання пункту 1.7**

Усі звернення, які надійшли з державної установи «Урядовий контактний центр» та державної установи «Сумський обласний контактний центр», перебували на окремому обліку і розглянуті відповідно до Порядку взаємодії органів виконавчої влади та державної установи «Соціальний контактний центр».

У І півріччі 2018 року до виконкому надійшло 259 звернень з Урядової телефонної «гарячої» лінії (у І півріччі 2017 – 233), 61 – з державної установи «Сумський обласний контактний центр» (у І півріччі 2017 – 59). Вирішено позитивно 125 звернень (42%). На розгляді перебуває 23 звернення.

**На виконання пункту 1.8**

Відповідно до посадових обов’язків персональну відповідальність за дотримання вимог законодавства про розгляд звернень громадян та порядку надання відповідей покладено на керівника управління/відділу.

З метою посилення персональної відповідальності за розгляд звернень громадян у разі необхідності на оперативних нарадах при міському голові на конкретних прикладах наголошується на виконанні заходів щодо запобігання виникненню підстав для обґрунтованих повторних звернень.

**На виконання пунктів 1.9, 2.4**

Щомісяця в міськрайонній газеті «Вісті Роменщини» в тематичних рубриках надаються роз’яснення з найбільш гострих суспільнозначимих проблем, зокрема тих, що стосуються пільгових категорій населення.

На сторінці «Звернення громадян» офіційного веб-сайту міста розміщено аналітичні матеріали, графіки проведення особистих прийомів та «гарячих» телефонних ліній, зразок написання звернення, Порядок організації та проведення особистого прийому громадян, інформації про стан роботи зі зверненнями громадян у Виконавчому комітеті Роменської міської ради.

**На виконання пункту 2.2**

З метою забезпечення об’єктивного, своєчасного та кваліфікованого розгляду звернень громадян у разі потреби найбільш проблемні питання було розглянуто на оперативних нарадах при міському голові.

Більшість звернень, що надходить до виконкому, вивчаються на місцях профільними комісіями (міжвідомчою комісією, комісією по розгляду земельних спорів, комісіями за участю представників комунальних служб міста). У І півріччі 2018 року на засіданнях комісій було розглянуто 36 звернень, на які надано суттєві рекомендації та шляхи вирішення проблемних питань.

**На виконання пункту 2.3**

Складено щомісячні, за І квартал, за І півріччя 2018 року статистичні звіти по роботі зі зверненнями.

На оперативних нарадах при міському голові повідомлялися результати моніторингу виконання звернень громадян структурними підрозділами з обов’язковим наголосом на проблемних питаннях, що потребують вирішення.

**На виконання пунктів 2.5, 2.6**

У І півріччі 2018 року не було заплановано перевірок роботи щодо дотримання вимог законодавства по розгляду звернень громадян у структурних підрозділах та установах/підприємствах.

Спеціалістами загального відділу фактично щодня надаються консультації щодо практичного застосування законодавства про роботу зі зверненнями громадян.

**Висновки і пропозиції**

Найбільше звернень надійшло з питань соціального захисту населення (47,2%), у зв’язку зі збільшенням кількості громадян, які потребують матеріальної допомоги.

Не зважаючи на обмеження видатків з бюджету міста, відсоток позитивно вирішених звернень у І півріччі 2018 року склав 63,4, що на 8,4% більше ніж у І півріччі 2017 року.

Просимо визнати роботу по розгляду звернень громадян у І півріччі 2018 року задовільною, але такою, що потребує вдосконалення; залишити на контролі рішення виконкому міської ради від 19.02.2014 № 14.

**Головний спеціаліст загального відділу Н. МАЛІЙ**

**ПОГОДЖЕНО**

**Начальник загального відділу Н. БЕРЕЗОВЕЦЬКА**

**Керуючий справами виконкому Л. СОСНЕНКО**