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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **21.02.2018** | **Ромни** |  **№ 12/2** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Про стан виконання рішення виконавчого комітету міської ради від 19.02.2014 № 14 «Про вдосконалення роботи зі зверненнями громадян» у 2017 році** |  |

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 2017 році (додається до рішення).
2. Визнати роботу по розгляду звернень громадян у 2017 році 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».

**Міський голова С.А. Салатун**

**ІНФОРМАЦІЯ**

**про стан виконання рішення виконкому міської ради від 19.02.2014 № 14 «Про вдосконалення роботи зі зверненнями громадян» у 2017 році**

**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).

Робота зі зверненнями громадян є одним із пріоритетних напрямків у діяльності виконкому і спрямована на якісне, прозоре вирішення проблем, які хвилюють жителів міста.

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

Протягом 2017 року до виконкому надійшло 663 звернення (у 2016 році 531), в тому числі: 587 письмових звернень (у 2016 році 412), 76 з особистих прийомів міським головою і його заступниками (у 2016 році – 119), 12 з телефонних гарячих ліній (у 2016 році – 6).

У 2017 році вирішено позитивно 378 звернень (59,5%).

У своїх зверненнях громадяни міста переважно порушують питання соціального захисту (найбільше щодо надання матеріальної допомоги), комунального господарства (найбільше щодо поточних ремонтів будинків та мереж, благоустрою прибудинкових територій, облаштування вуличного освітлення, ремонту доріг, вивезення твердих та рідких побутових відходів, незгоди з підвищенням тарифів), кількість яких збільшилася майже удвічі порівняно з 2016 роком; поліпшення умов проживання, земельних конфліктів, якості пасажирських перевезень, забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян, екології та природних ресурсів (див. рис. 1)

Рис. 1. Кількість питань, порушених у зверненнях громадян

Станом на 01.01.2018 на контролі в міського голови перебувало 79 звернень (найбільше щодо комунального господарства: ремонту будинків, ремонту внутрішньобудинкових мереж, будівництва системи водовідведення, знесення аварійних дерев, відновлення вуличного освітлення, ремонту доріг).

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.

Робота з електронними петиціями здійснюється відповідно до статті 23-1 Закону України «Про звернення громадян», Порядку розгляду електронної петиції, адресованої Роменській міській раді, затвердженого рішенням міської ради від 27.11.2015.

Громадяни можуть звернутися до Роменської міської ради з електронними петиціями через Єдину систему місцевих петицій, банер якої розміщено на головній сторінці і в розділі «Електронні петиції» сторінки «Звернення громадян» офіційного веб-сайту Роменської міської ради, або веб-сайт громадського об’єднання, яке здійснює збір підписів на підтримку електронної петиції.

У 2017 році до міської ради надійшло 4 електронні петиції, які в установлений строк не набрали необхідної кількості голосів на підтримку, у зв’язку з чим відповідно до статті 23-1 Закону України «Про звернення громадян» їх розглянуто як звернення громадян; усі відповіді опубліковано на офіційному веб-сайті міської ради.

**На виконання пункту 1.2**

Особливу увагу було приділено розгляду та позитивному вирішенню звернень громадян, які надійшли з органів влади вищого рівня.

Протягом 2017 року з органів влади вищого рівня надійшло 27 звернень (див. рис. 2), в яких порушено 35 питань, 1 (2,9%) з яких вирішено позитивно, на решту надано обґрунтовані роз’яснення.

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

У 27 зверненнях, які надійшли від Сумської облдержадміністрації, порушено питання соціального захисту, комунального господарства, земельних відносин, поліпшення умов проживання. Ці звернення перебували на особистому контролі міського голови. 3 звернення залишено на контролі до остаточного їх вирішення.

**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».

Від пільгових категорій громадян протягом 2017 року отримано 183 звернення, у т.ч. 1 від жінки, якій присвоєно звання «Мати-героїня».

Більшість звернень містили питання щодо надання матеріальної допомоги, ремонту будинку, забезпечення пільгового проїзду.

**На виконання пункту 1.5**

Рішенням виконкому міської радивід 21.12.2016 № 211 «Про затвердження Плану роботи Виконавчого комітету Роменської міської ради на 2017 рік» було затверджено графіки проведення особистих прийомів громадян керівництвом виконкому міської ради, в т. ч. графіки виїзних прийомів.

Графіки прийомів розміщено на інформаційних стендах у приміщенні міської ради і на офіційному веб-сайті міста, публікуються в міськрайонній газеті «Вісті Роменщини».

У 2017 році під час особистих прийомів було сформовано 76 звернень, у яких порушено 81 питання, з яких 34 (42%) вирішено позитивно, на решту надано обґрунтовані роз’яснення.

Особистий прийом громадян міським головою проводиться щовівторка.

У 2017 роціміським головою проведено 48 прийомів, у т. ч. 24 виїзних.У своїх зверненнях громадяни порушили 64 питання, з яких26 (41%) було вирішено позитивно.

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

У 2017 році до заступників міського голови на прийом звернувся 61 громадянин, було порушено 17 питань; вирішено позитивно 8 (23,5%) звернень.

**На виконання пункту 1.6**

Рішенням виконкому міської радивід 21.12.2016 № 211 «Про затвердження Плану роботи Виконавчого комітету Роменської міської ради на 2017 рік» було затверджено графіки проведення «гарячих» телефонних ліній. Графіки оприлюднюються в міськрайонній газеті «Вісті Роменщини» і на офіційному веб-сайті міської ради.

Відповідно до затвердженого графіка кожної першої середи місяця міський голова проводить «гарячу» телефонну лінію. Протягом 2017 року на «гарячу» телефонну лінію до міського голови звернулося 12 мешканців міста, які порушили 14 питань,позитивно вирішено 11 (78%) звернень.1 звернення залишено на контролі до остаточного його вирішення.

**На виконання пункту 1.7**

Усі звернення, які надійшли з Урядової телефонної «гарячої» лінії та державної установи «Сумський обласний контактний центр», перебували на окремому обліку; їх розглянуто відповідно до Порядку взаємодії органів виконавчої влади та державної установи «Соціальний контактний центр».

У 2017 році до виконкому надійшло 439 звернень з Урядової телефонної «гарячої» лінії (у 2016 році 501), 99 з державної установи «Сумський обласний контактний центр» (у 2016 році 117). Вирішено позитивно 282 звернення (52,4%).

**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 надається інформація щодо результатів розгляду звернень громадян і 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 було надано роз’яснення з найбільш гострих суспільно значущих проблем, зокрема тих, що стосуються пільгової категорії 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).

**На виконання пункту 2.3**

Складено щомісячні, за І квартал, за І півріччя 2017 року, за 9 місяців 2017, за 2017 рік статистичні звіти по роботі зі зверненнями громадян.

У разі необхідності на оперативних нарадах при міському голові повідомляються 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 2017 році було проведено перевірки роботи щодо дотримання вимог законодавства по розгляду звернень громадян у 6 структурних підрозділах і на 2 підприємствах: управління житлово-комунального господарства, відділ культури, відділ юридичної та кадрової роботи, відділ обліку і розподілу житла, відділ з питань надзвичайних ситуацій, управління праці та соціального захисту населення, приватне підприємство «Наш дім», комунальне підприємство «Ромнитеплосервіс».

Роботу перевірених структурних підрозділів та підприємств визнано задовільною, але такою, що потребує вдосконалення; надано необхідні методичні рекомендації щодо усунення виявлених недоліків та вдосконалення роботи.

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

**Висновки і пропозиції**

Найбільше звернень надійшло з питань соціального захисту (47,5%), що зумовлено соціальною незахищеністю окремих громадян, скрутним матеріальним становищем, низьким рівнем пенсійного забезпечення, високими цінами на лікування та придбання медичних препаратів тощо.

У 2017 році відсоток позитивно вирішених звернень склав 59,5%, що на 15,5% більше ніж у 2016 році.

Не зважаючи на тенденцію щодо збільшення кількості позитивного вирішення звернень, робота зі зверненнями громадян залишається такою, що потребує вдосконалення.

Просимо визнати роботу по розгляду звернень громадян у 2017 році задовільною.

Пропонуємо залишити на контролі рішення виконкому міської ради від 19.02.2014 № 14.

**Головний спеціаліст загального відділу Н.А. Малій**

**Погоджено**

**Начальник загального відділу Н.М. Березовецька**

**Керуючий справами виконкому Л.Г. Сосненко**