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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **19.02.2020** | **Ромни** |  **№ 8/2** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Про стан виконання рішення виконавчого комітету міської ради від 20.02.2019 № 22 «Про вдосконалення роботи зі зверненнями громадян» у 2019 році** |  |

Відповідно до пункту 1 частини «б» статті 38 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», Закону України «Про звернення громадян», указу Президента України від 07.02.2008 № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», з метою вдосконалення організації роботи по розгляду звернень громадян

ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ МІСЬКОЇ РАДИ ВИРІШИВ:

1. Узяти до відома інформацію керуючого справами виконкому Сосненко Л.Г. про стан виконання рішення виконавчого комітету міської ради від 20.02.2019 № 22 «Про вдосконалення роботи зі зверненнями громадян» у 2019 році (додається).
2. Визнати роботу по розгляду звернень громадян у 2019 році задовільною, але такою, що потребує вдосконалення.
3. Залишити на контролі рішення виконкому міської ради від 20.02.2019 № 22 «Про вдосконалення роботи зі зверненнями громадян».

**Міський голова Сергій САЛАТУН**

**ІНФОРМАЦІЯ**

**Про стан виконання рішення виконавчого комітету міської ради від 20.02.2019 № 22 «Про вдосконалення роботи зі зверненнями громадян» у 2019 році**

**На виконання пунктів 1.1, 1.6, 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 2019 року до виконкому надійшло 847 звернень (2018 року – 778), в тому числі: 640 письмових (2018 року – 620), 207 з особистих прийомів міським головою і його заступниками ( 2018 року – 158). З телефонних «гарячих» ліній надійшло 9 звернень (2018 року – 22).

У 2019 році вирішено позитивно 487 звернень (57,5 %).

У своїх зверненнях громадяни міста порушують переважно питання соціального захисту населення, комунального господарства, житлові,земельних відносин, праці та заробітної плати, транспорту і зв’язку, забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян та інші.

Рис. 1. Дані про кількість питань, порушених у зверненнях громадян

Питання соціального захисту у 2019 році становили 48,5 % (у 2018 році – 49,6 %). Переважали звернення щодо надання матеріальної допомоги на лікування та одноразової матеріальної допомоги для учасників антитерористичної операції. Менша частина питань стосувалася отримання соціальних виплат, субсидій, реабілітації та соціального захисту громадян, які потребують підтримки.

У 2019 році надійшло 315 звернень щодо надання матеріальної допомоги на лікування, виплачено матеріальної допомоги на суму 555900 грн. Від учасників антитерористичної операції надійшло 126 звернень щодо надання одноразової матеріальної допомоги, виплачено одноразову матеріальну допомогу на суму 407887 грн.

Порівнюючи з 2018 роком, можна зробити висновок, що залишаються актуальними питання комунального господарства, зокрема щодо ремонту та експлуатації ліфтів, будинків та комунальних мереж, ремонту доріг та тротуарів, відновлення вуличного освітлення. Менша частина звернень громадян стосувалася незадовільної якості водопостачання, знесення аварійних дерев тощо.

Також громадян турбували питання власності на землю, вирішення земельних конфліктів, поліпшення умов проживання, праці і заробітної плати, дотримання правил перевезення пасажирів на міських автобусних маршрутах тощо.

Станом на 01.01.2020 на контролі в міського голови перебувало 67 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 2019 році до міської ради надійшло 5 електронних петиції: 2, які набрали установлену кількість голосів на підтримку, було розглянуто міською радою; 3 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 було розглянуто як звернення громадян; усі відповіді опубліковано на офіційному веб-сайті міської ради.

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 2019 року надійшло одне звернення від зазначених категорій осіб, а саме від «Матері-героїні».

Особлива увага надається вирішенню проблем, з якими звертаються інваліди, ветерани війни та праці, багатодітні сім’ї, особи, постраждалі на Чорнобильській АЕС, одинокі матері, учасники бойових дій та члени їх сімей, внутрішньопереміщені особи та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки. Існує практика розгляду на оперативних нарадах при міському голові окремих звернень громадян.

Протягом 2019 року надійшло 441 звернення від зазначеної категорії, вирішено позитивно 343 звернення.

**На виконання пункту 1.2**

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 2019 році на засіданнях комісій було розглянуто 121 звернення, на які надано суттєві рекомендації та шляхи вирішення проблемних питань.

**На виконання пункту 1.3**

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

У 2019 року із Сумської обласної державної адміністрації надійшло 41 звернення, порушено 50 питань, в тому числі через органи влади вищого рівня отримано 34 звернення, порушено 35 питань: з Адміністрації Президента України – 21, з Верховної Ради України – 3, з Кабінету Міністрів України – 11, 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.

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

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

У 2019 році до виконкому надійшло 687 звернень з Урядової телефонної «гарячої» лінії (у 2018 – 655), 88 – з державної установи «Сумський обласний контактний центр» (у 2018 – 125). Вирішено позитивно 163 звернення (21%). Станом на 01.01.2020 на розгляді перебувало 43 звернення.

**На виконання пункту 1.4**

Рішенням виконкому міської ради від 19.12.2018 № 169 «Про затвердження Плану роботи Виконавчого комітету Роменської міської ради на 2019 рік» було затверджено графіки проведення особистих прийомів громадян керівництвом виконкому, в т. ч. графіки виїзних прийомів, графіки проведення «гарячих» телефонних ліній.

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

У 2019 році під час особистих прийомів було сформовано 207 звернень, у яких порушено 248 питань, з яких 63 вирішено позитивно, на решту надано обґрунтовані роз’яснення.

Особистий прийом громадян міським головою проводився щовівторка.

У 2019 році міським головою було проведено 48 прийоми, у т. ч. 24 виїзних. На особистих прийомах у міського голови 211 громадянами було порушено 202 питання; вирішено позитивно 48 (23,8 %).

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

У 2019 році до заступників міського голови на особистий прийом звернулося 51 громадян, якими було порушено 36 питань; вирішено позитивно 15 (41,7 %).

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

У 2019 році на «гарячу» телефонну лінію до міського голови звернулося 9 мешканців міста, які порушили 14 питань. Позитивно вирішено 6 питань (42,9 %).

**На виконання пункту 1.5, 2.2**

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 1.7, 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.

Складено щомісячні, за І квартал, за І півріччя 2019 року, за 9 місяців 2019 року, за 2019 рік 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 1.8, 2.3, 2.7**

Щопівроку інформація про стан роботи зі зверненнями громадян заслуховується на засіданнях виконавчого комітету Роменської міської ради: протокольне рішення від 20.02.2019 № 11/2 «Про стан виконання рішення виконавчого комітету міської ради від 19.02.2014 № 14 «Про вдосконалення роботи зі зверненнями громадян» у 2018 році»; рішення від 20.02.2019 № 22 «Про вдосконалення роботи зі зверненнями громадян»; протокольне рішення від 17.07.2019 № 24/7 «Про стан виконання рішення виконавчого комітету міської ради від 20.02.2019 № 22 «Про вдосконалення роботи зі зверненнями громадян у І півріччі 2019 року».

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 пунктів1.9, 2.5, 2.6**

На оперативних нарадах при міському голові під час розгляду результатів моніторингу виконання документів наголошується на особистій відповідальності за порушення вимог законодавства про звернення громадян.

У 2019 році проведено дві перевірки роботи щодо дотримання вимог законодавства по розгляду звернень громадян у фінансовому управлінні та у відділі обліку і розподілу житла. Роботу було визнано достатньою, надано рекомендації щодо її покращення.

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 (49,6 %), у зв’язку зі збільшенням кількості громадян, які потребують матеріальної допомоги.

Відсоток позитивно вирішених звернень у 2019 році склав 57,5 %, що на 3,3 % менше ніж у 2018 році, у зв’язку з обмеженими коштами, передбаченими у бюджеті міста на вирішення окремих проблем, в основному комунальних і житлових.

Просимо визнати роботу по розгляду звернень громадян у 2019 році задовільною, але такою, що потребує вдосконалення; залишити на контролі рішення виконкому міської ради від 20.02.2019 № 22.

**Головний спеціаліст загального відділу Наталя ГАВРАШЕНКО**

**ПОГОДЖЕНО**

**Начальник загального відділу Наталія БЕРЕЗОВЕЦЬКА**

**Керуючий справами виконкому Лариса СОСНЕНКО**