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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **21.07.2021** | **Ромни** | **№ 17/7** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Про стан виконання рішення виконавчого комітету міської ради від 20.02.2019 № 22 «Про вдосконалення роботи зі зверненнями громадян» у І півріччі 2021 року** |  |

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 начальника загального Стоян Л.М. про стан виконання рішення виконавчого комітету міської ради від 20.02.2019 № 22 «Про вдосконалення роботи зі зверненнями громадян» у І півріччі 2021 року (додається).
2. Визнати роботу по розгляду звернень громадян у І півріччі 2021 року 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 Олег СТОГНІЙ**

**ІНФОРМАЦІЯ**

**Про стан виконання рішення виконавчого комітету міської ради від 20.02.2019 № 22 «Про вдосконалення роботи зі зверненнями громадян» у І півріччі 2021 року**

**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 І півріччя 2021 року до виконкому надійшло 631 звернення (І півріччя 2020 року – 304), в тому числі: 468 письмових звернень (І півріччя 2020 року – 272), 143 з особистих прийомів міським головою і його заступниками (І півріччя 2020 року – 27), 20 з телефонних гарячих ліній (І півріччя 2020 року – 7).

У І півріччі 2021 року вирішено позитивно 213 звернень (36 %).

У своїх зверненнях громадяни територіальної громади порушують переважно питання соціального захисту населення, комунального господарства, охорони здоров’я, 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 І півріччі 2021 року становлять 50,1 % (у І півріччі 2020року – 62,5 %). 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 2021 року надійшло 208 звернень щодо надання матеріальної допомоги на лікування, виплачено матеріальної допомоги на суму 329000 грн. Від учасників антитерористичної операції надійшло 89 звернень щодо надання одноразової матеріальної допомоги, виплачено одноразову матеріальну допомогу на суму 234300 грн.

Порівнюючи з І півріччям 2020 року значно збільшилась кількість звернень щодо аграрної політики та земельних відносин – 110 звернень (І півріччя 2020 року – 20).

Залишаються актуальними питання комунального господарства, зокрема щодо ремонту та експлуатації будинків та комунальних мереж, ремонту доріг та тротуарів. Менша частина звернень громадян стосуваласянезадовільної якості водопостачання, відновлення вуличного освітлення, знесення аварійних дерев та ін.

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

Станом на 01.07.2021 на контролі в міського голови перебувало 65 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 2021 року до міської ради не надійшло жодної електронної петиції.

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 2021 року не надходило звернень від зазначених категорій осіб.

Особлива увага приділяється 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. Протягом І півріччя 2021 року надійшло 74 звернення, вирішено позитивно 32 питання.

**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 І півріччі 2021 року на засіданнях комісій було розглянуто 80звернень, на які надано суттєві рекомендації та шляхи вирішення проблемних питань.

**На виконання пункту 1.3**

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 2021 року із Сумської обласної державної адміністрації надійшло 26звернень, порушено 35 питань, в тому числі через органи влади вищого рівня отримано 14 звернень: з Офісу Президента України –8 звернень, з Кабінету Міністрів України – 5 звернень, з Верховної Ради України –1 звернення, 5 питань вирішено позитивно. Порушені питання стосувалися соціального захисту, поліпшення умов проживання, комунального господарства, розвитку спорту. Ці звернення перебували на особистому контролі міського голови.

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 Офісу Президента України, державних колегіальних органів, органів виконавчої влади, Секретаріату Кабінету Міністрів України та державної установи «Урядовий контактний центр» із забезпечення належного реагування на звернення, які надходять за допомогою засобів телефонного зв’язку та з використанням Інтернету](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/976-2019-%D0%BF#n67), затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 27 листопада 2019 року № 976.

У І півріччі 2021 року до виконкому надійшло 333 звернення з Урядової телефонної «гарячої» лінії (у І півріччі 2020 – 215), 39 – з державної установи «Сумський обласний контактний центр» (у І півріччі 2020 – 36). Вирішено позитивно 166 звернень (48,4%). На розгляді перебувало 28 звернень.

**На виконання пункту 1.4**

Розпорядженням міського головивід 04.01.2021 № 4-ОД «Про особистий прийом громадян керівництвом Роменської міської ради і Виконавчого комітету Роменської міської ради» затверджено графіки проведення особистих прийомів громадян керівництвом виконкому Роменської міської ради, в т. ч. графіки виїзних прийомів. Графіки прийомів розміщено на інформаційних стендах у вестибюлі приміщення виконкому, на офіційному веб-сайті міста, в міськрайонній газеті «Вісті Роменщини».

У І півріччі 2021 року під час особистих прийомів було сформовано 143 звернення, у яких порушено 169 питань, з яких 53 вирішено позитивно, на решту надано обґрунтовані роз’яснення.

Особистий прийом громадян міським головою проводився щовівторка.

У І півріччі 2021 року міським головою було проведено 24 прийоми, у т. ч. 12 виїзних. На особистих прийомах у міського голови 131 громадянами було порушено 156 питань; вирішено позитивно 46 (29,5 %).

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

У І півріччі 2021 року до заступників міського голови на особистий прийом звернулося 12 громадян, якими було порушено 13 питань; вирішено позитивно 7 (53,9%).

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

У І півріччі 2021 року на «гарячу» телефонну лінію до міського голови звернулося 20 мешканців міста, які порушили 27 питань. Позитивно вирішено 8 питань (29,6%).

**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 головіна конкретнихприкладах наголошується на виконанні заходів щодо запобігання виникненню підстав для обґрунтованих повторних звернень.

**На виконання пунктів1.7, 2.4**

Щомісяця в міськрайонній газеті «Вісті Роменщини» в тематичних рубриках надаютьсяроз’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 2021 року статистичні звіти по роботі зі зверненнями.

На оперативних нарадах при міському голові повідомлялися результатимоніторингу 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 17.02.2021 № 7/2 «Про стан виконання рішення виконавчого комітету міської ради від 20.02.2019 № 22 «Про вдосконалення роботи зі зверненнями громадян» у 2020 році». Щомісячно на оперативних нарадах міського голови розглядається моніторинг виконання документів структурними підрозділами, в т.ч. інформація про розгляд звернень громадян.

**На виконання пунктів1.9, 2.5, 2.6**

Щомісячно на оперативній нараді при міському голові, під час розгляду моніторингу виконання документів, наголошується про особисту відповідальність за порушення вимог законодавства про звернення громадян.

У І півріччі 2021 року проведено одна перевірка роботи щодо дотримання вимог законодавства по розгляду звернень громадян у структурних підрозділах та установах/підприємствах: роботу відділу визнано достатньою, надано рекомендації щодо покращення роботи зі зверненнями громадян.

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 (50,1%), у зв’язку зі збільшенням кількості громадян, які потребують матеріальної допомоги.

Відсоток позитивно вирішених звернень у І півріччі 2021 року склав 36 %, що на 20,6% менше ніж у І півріччі 2020 року, у зв’язку з обмеженням видатків з бюджету міста.

Просимо визнати роботу по розгляду звернень громадян у І півріччі 2021 року 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 Леся СТОЯН**

**Керуючий справами виконкому Наталія МОСКАЛЕНКО**