



**ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ
ЛЕБЕДИНСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ
СУМСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

РІШЕННЯ

17.01.2018

м. Лебедин

№ 1

**Про підсумки роботи зі
зверненнями громадян у
виконавчому комітеті
Лебединської міської ради за
2017 рік**

У звітному періоді (2017 рік) робота зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті Лебединської міської ради велася відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян» зі змінами щодо електронного звернення та електронної петиції, Указу Президента України від 07 лютого 2008 року №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», розпоряджень голови Сумської обласної державної адміністрації.

За 2017 рік на розгляд до виконавчого комітету Лебединської міської ради від громадян міста надійшло 595 звернень (проти 567 за аналогічний період 2016 року).

Кількість колективних звернень – 13 (у 2016 році – 20 звернень), повторних звернень не надходило. Від органів влади вищого рівня надійшло 25 звернень громадян.

Найбільш важливими проблемами, які турбують мешканців міста, як і раніше, залишаються питання соціального захисту та комунального господарства.

Протягом року вирішено позитивно 458 питань порушених у зверненнях громадян; дано роз'яснення на 125 звернень, 12 звернень залишаються на контролі.

Протягом звітнього періоду з державної установи «Урядовий контактний центр» надійшло 104 звернення громадян.

Заслухавши та обговоривши інформацію начальника загального відділу виконавчого комітету Лебединської міської ради Бондар Л.О. (додається), з метою забезпечення виконання Закону України «Про звернення громадян», керуючись Конституцією України, частиною першою статті 52, частиною шостою статті 59 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», виконавчий комітет Лебединської міської ради **в и р і ш и в:**

1. Інформацію про стан роботи зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті Лебединської міської ради за 2017 рік прийняти до відома (додається).

2. Керівникам структурних підрозділів, рекомендувати керівникам підприємств:

1) сприяти створенню необхідних умов для реалізації конституційних прав громадян на звернення;

2) забезпечувати своєчасний і повний розгляд звернень і одержання громадянами обґрунтованої відповіді на них. Особливу увагу приділяти вирішенню питань, порушених у зверненнях громадян, що належать до соціально незахищених категорій;

3) забезпечувати інформування громадян про найбільш актуальні питання шляхом розміщення інформації на офіційному веб-сайті Лебединської міської ради.

3. Начальнику загального відділу виконавчого комітету Лебединської міської ради Бондар Л.О. здійснювати:

1) постійний контроль за своєчасним розглядом звернень громадян;

2) надання методичної допомоги спеціалістам, відповідальним за роботу зі зверненнями громадян у структурних підрозділах виконавчого комітету Лебединської міської ради.

4. Контроль за виконанням цього рішення покласти на керуючого справами виконавчого комітету Лебединської міської ради Подолька С.В., координацію роботи щодо виконання цього рішення покласти на начальника загального відділу виконавчого комітету Лебединської міської ради Бондар Л.О.

Міський голова

О.М.Бакликов

**Керуючий справами
виконавчого комітету**

С.В.Подолько

Додаток
до рішення виконавчого комітету
Лебединської міської ради
17.01.2018 № 1

Інформація
про стан роботи зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті
Лебединської міської ради за 2017 рік

Звернення громадян – це основна форма реалізації громадянами свого конституційно закріпленого права на участь в управлінні державними і громадськими справами, можливості впливу на поліпшення роботи органів державної влади і місцевого самоврядування, установ, організацій незалежно від форм власності. Саме звернення відображають очікування людей на забезпечення стабільної роботи органів влади, встановлення належного правопорядку, можливості вирішення місцевих проблем.

Робота зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті Лебединської міської ради здійснюється за наступними напрямками:

- робота з письмовими зверненнями;
- робота з усними зверненнями;
- робота з електронними зверненнями;
- робота з електронними петиціями.
- робота із запитами на отримання публічної інформації;
- співпраця з державною установою «Сумський обласний контактний центр»;
- координація роботи телефонних звернень;
- забезпечення організації прийомів громадян керівництвом Лебединської міської ради та її виконавчого комітету.

У виконавчому комітеті Лебединської міської ради склалась певна система роботи зі зверненнями громадян, яка направлена на забезпечення виконання вимог Закону України «Про звернення громадян» зі змінами щодо електронного звернення та електронної петиції, Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», проводиться певна робота щодо забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення. Порухень строків розгляду, безпідставної передачі розгляду звернень іншим органам, проявів халатності та формального розгляду не допущено.

Налагоджена робота щодо реєстрації заяв і скарг та особистого прийому громадян. Аналітичні матеріали з питань розгляду звернень громадян розглядались на засіданні виконавчого комітету в січні 2017 року за підсумками року та липні 2017 року за підсумками 6 місяців 2017 року.

Протягом звітного періоду до виконавчого комітету Лебединської міської ради надійшло 595 звернень. Вирішено позитивно 458, аргументовані роз'яснення надані на питання, порушені у 125 зверненнях.

25 звернень надійшло з органів влади вищого рівня (обласної державної адміністрації). На всі звернення надані обґрунтовані відповіді (Грушка Л.М., Хоруженко В., Арасланова В.В.)

Одним із напрямків роботи загального відділу виконавчого комітету Лебединської міської ради є співпраця з державною установою «Сумський обласний контактний центр» та Урядовою гарячою лінією.

Слід зазначити, що кількість звернень, що надходили до Сумського обласного контактного центру та Урядової гарячої лінії у звітному періоді суттєво зменшилась (104 звернення за 2017 рік проти 157 за аналогічний період 2016). Всі звернення розглядалися оперативно, відповіді на них надавалися вчасно.

Завдяки цілеспрямованим зусиллям виконавчого комітету Лебединської міської ради направленим на позитивне вирішення проблем, болючих для великої кількості членів громади міста, повторних звернень не допущено.

За звітний період у зверненнях громадян порушено 651 питання.

Із загальної кількості звернень, що надійшли питому вагу складають заяви щодо житлово-комунального господарства – 172 (2016 рік - 161), соціального захисту 159 (2016 рік-138), земельні відносини – 75 (2016 рік – 36).

За результатами розгляду звернень громадян щодо надання матеріальної допомоги, надавалася одноразова матеріальна допомога на лікування на загальну суму 37 968 гривень (рішення виконавчого комітету Лебединської міської ради 6 600 гривень та із цільового фонду 31 368 гривень).

На виконання пунктів 15,16,17 статей Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07.08.2008 № 109/2008 встановлено порядок, згідно з яким у виконавчому комітеті особистий прийом та розгляд звернень Героїв України, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни, учасників бойових дій, вдов загиблих на фронті, жінок, яким присвоєно почесне звання «Мати-героїня», що надійшли від органів влади вищого рівня, проводиться міським головою, а у разі відсутності – посадовою особою, яка тимчасово виконує його обов'язки.

Виконавчий комітет Лебединської міської ради продовжує спрямовувати свою діяльність на поліпшення життя мешканців міста та вважає питання, які вони порушують у своїх зверненнях, індикатором рівня соціально-економічного розвитку міста, ефективності роботи органу місцевого самоврядування.

З метою здійснення контролю за додержанням термінів розгляду звернень громадян, визначених чинним законодавством систематично аналізуються і узагальнюються звернення, готуються нагадування про терміни надання відповідей на звернення, що перебувають на виконанні в управліннях, відділах виконавчого комітету.

Згідно з графіками, затвердженими розпорядженням міського голови двічі на місяць проводяться особисті прийоми громадян міським головою, заступниками міського голови, секретарем міської ради, керуючим справами виконавчого комітету Лебединської міської ради в міській раді та за місцем роботи і проживання громадян. Графіки прийому громадян керівництвом

виконавчого комітету щоквартально оприлюднюються в міськрайонній газеті «Життя Лебединщини», на офіційному веб-сайті міської ради (сторінка «Звернення») та розміщуються на стенді в приміщенні виконавчого комітету Лебединської міської ради. Крім того, графіки особистого прийому громадян керівництвом міськвиконкому доведені до відома установ і організацій міського підпорядкування.

Постійно проводиться робота щодо удосконалення роз'яснювальної роботи з питань реалізації громадянами права на звернення та особистий прийом, а також щодо розмежування компетенції між органами місцевого самоврядування.

З метою якнайширшого інформування населення про діяльність місцевих органів влади з питань соціально-економічного розвитку міста у місцевих ЗМІ висвітлювалась інформація щодо вирішення актуальних питань життєдіяльності міста, котрі викликають звернення громадян. Оприлюднювалися виступи міського голови, начальників управлінь та відділів, керівників підпорядкованих підприємств.

У виконавчому комітеті Лебединської міської ради в доступному для відвідувачів місці на спеціальному стенді розміщені зразки оформлення документів, графіки прийому керівництвом міськвиконкому та обласної державної адміністрації, відомості про посадових та службових осіб, які ведуть прийоми громадян, Закон України «Про звернення громадян» та ін.

На сайті міської ради працює розділ «Електронні звернення». У звітному періоді надійшло 12 таких звернення.

У серпні 2017 року підписаний меморандуму про взаєморозуміння між Лебединською міською радою та Міжнародною благодійною організацією «Фонд східної Європи» щодо запровадження електронних петицій до Лебединської міської ради через «Єдину систему місцевих електронних петицій» У вересні 2017 року на офіційному веб-сайті розміщений модуль (віджета) цієї системи, який дав можливість громадянам створювати електронні петиції, підписувати оприлюднені електронні петиції та відстежувати їх розгляд. Станом на 01.01.2018 – електронні петиції до Лебединської міської ради не надходили.

У листопаді 2017 року оновлена комп'ютерна система для реєстрації та обліку звернень громадян у виконавчому комітеті Лебединської міської ради.

На апаратних нарадах при міському голові згідно плану роботи апаратних нарад заслухано звіти про роботу зі зверненнями громадян керівників управлінь і відділів: січень – відділ освіти виконавчого комітету Лебединської міської ради, лютий - управління праці та соціального захисту населення виконавчого комітету Лебединської міської ради, березень – управління житлово-комунального господарства Лебединської міської ради, квітень – комунальне підприємство «Комбінат благоустрою виконавчого комітету Лебединської міської ради», травень – Білопільське об'єднане управління Пенсійного фонду України, червень – комунальне підприємство «Водоканал виконавчого комітету Лебединської міської ради», липень – комунальне підприємство «Бюро технічної інвентаризації виконавчого комітету Лебединської міської

ради», серпень – комунальне підприємство «Будинкоуправління «Черемушки виконавчого комітету Лебединської міської ради», вересень – Лебединська дільниця ПАТ «Сумигаз», жовтень – комунальне підприємство «Житлово експлуатаційна контора виконавчого комітету Лебединської міської ради»; листопад – комунальне підприємство «Лебединтеплоенерго», грудень – Лебединський міськрайонний центр зайнятості. За результатами розгляду дані відповідні доручення.

Згідно з розпорядженням міського голови проведено 12 перевірок стану виконання підпорядкованими управліннями та відділами Закону України «Про звернення громадян» зі змінами, Указу Президента України від 7 лютого 2008 року № 109/2008, інших нормативно-правових актів щодо роботи із зверненнями громадян. У ході перевірок надана методична та практична допомога. За результатами перевірок порушень вимог Закону України «Про звернення громадян» у виконавчих органах міської ради не виявлено. Організація роботи зі зверненнями громадян ведеться на належному рівні.

За звітний період проведено 12 засідань постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян. Складені відповідні протоколи.

На «гарячу лінію» (3-95-62; 2-30-12) до керівництва Лебединської міської ради зателефонувало 27 громадян, переважно з питань житлово-комунального господарства.

На веб-сайті міста Лебедин розміщений графік роботи консультативного пункту для надання безплатних консультативно-правових послуг населенню.

Консультативний пункт здійснює такі види безплатної правової допомоги:

надання первинної правової допомоги населенню міста (консультації, роз'яснення, направлення особи до відповідних органів, вирішення проблем на ранніх стадіях їх виникнення);

допомога у складанні документів правового характеру.

За юридичною допомогою до консультативного пункту в звітному періоді звернулося 8 чоловік. На всі звернення надані відповідні обґрунтовані роз'яснення.

У разі необхідності складання процесуальних документів особам, які мають право на вторинну безплатну допомогу, рекомендується звернутися до Бюро безплатної правової допомоги, що знаходиться за адресою: Сумська область, місто Лебедин, площа Соборна, 29.

Питання роботи зі зверненнями громадян перебуває на постійному контролі у виконавчому комітеті міської ради. Керівникам управлінь та відділів, підпорядкованих підприємств постійно наголошується на необхідності більш повно використовувати надані їм права і повноваження з метою дієвого вирішення питань, що належать до їх компетенції, надавати заявникам повні, аргументовані відповіді з посиланням на чинне законодавство у встановлені законом терміни.

**Керуючий справами
виконавчого комітету**

С.В.Подолько