



Україна
Місцеве самоврядування

ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ СЛОБОЖАНСЬКОЇ СЕЛИЩНОЇ РАДИ
ДНІПРОВСЬКОГО РАЙОНУ ДНІПРОПЕТРОВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

Р І Ш Е Н Н Я

від 17 січня 2018 року

№ 1

«Про підсумки роботи зі зверненнями громадян»

Керуючись законами України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про звернення громадян», «Про доступ до публічної інформації», Указом 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» заслухавши та проаналізувавши доповідь головного спеціаліста з діловодства, звітності та контролю Коломощ Катерини Олександрівни, враховуючи особливу роль звернень громадян до керівників виконавчої влади у забезпеченні законності, правопорядку, об'єктивного, всебічного та вчасного розгляду звернень, додержання прав і свобод громадян, з метою підвищення ефективності роботи із зверненнями громадян, виконавчий комітет Слобожанської селищної ради

ВИРІШИВ:

1. Доповідь про підсумки роботи зі зверненнями громадян за 2017 рік взяти до віdomу.
2. Зобов'язати керівників структурних підрозділів селищної ради та її виконавчого комітету:
 - 1) продовжити роботу по кваліфікованому, неупередженому, об'єктивному і своєчасному розгляду звернень громадян з метою оперативного вирішення порушених питань та задоволення законних вимог громадян;
 - 2) забезпечити бездоганне виконання Закону України «Про звернення громадян»;
 - 3) привести роботу зі зверненнями громадян у відповідність до інструкції з діловодства за зверненнями громадян;
 - 4) не допускати надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей на звернення громадян, безпідставної передачі розгляду звернень іншим органам.
3. Керівникам структурних підрозділів селищної ради та її виконавчого комітету, головному спеціалісту з діловодства, звітності та контролю, з метою посилення контролю та відповідальності за виконанням доручень щодо звернень громадян:
 - 1) вживати відповідних заходів реагування щодо вдосконалення системи роботи зі зверненнями громадян та спрямувати її на якісно новий рівень з метою позитивного вирішення проблемних питань мешканців громади;

- 2) особливу увагу приділяти зверненням інвалідів, ветеранів війни та праці, пенсіонерів, членів багатодітних сімей, осіб, які переселились з тимчасово окупованої території та районів проведення АТО, учасників бойових дій при проведенні АТО та членів їх сімей, а також інших громадян, які потребують соціального захисту та підтримки.
4. Головному спеціалісту з діловодства, звітності та контролю виконавчого комітету селищної ради:
 - 1) постійно здійснювати моніторинг звернень громадян, які надходять до селищної ради із з'ясуванням причини, що їх породжують, та аналізом найбільш гострих суспільно значущих проблем, яку потребують негайного вирішення;
 - 2) не допускати порушення термінів розгляду звернень громадян, надавати у встановлені законом терміни письмові відповіді авторам звернень;
 - 3) надавати методичну допомогу спеціалістам щодо забезпечення виконання Закону України «Про звернення громадян», інструкції з діловодства за зверненням громадян;
 - 4) щомісячно, щоквартально, щороку надавати керівництву виконавчого комітету селищної ради аналітичні довідки про стан роботи зі зверненнями громадян в структурних підрозділах селищної ради;
 - 5) висвітлювати роботу зі зверненнями громадян в засобах масової інформації та на офіційному веб-сайті Слобожанської селищної ради;
5. З метою суттєвого зменшення повторних та неодноразових звернень громадян:
 - 1) керівникам структурних підрозділів селищної ради та її виконавчого комітету забезпечити своєчасний зворотній зв'язок виконавців розгляду звернень із заявниками з наданням обґрунтованих роз'яснень щодо неможливості або затримки їх виконання.
6. Координацію роботи щодо виконання даного рішення покласти на начальника відділу загально – організаційного забезпечення виконавчого комітету селищної ради Заїку Т.В.
7. Контроль щодо виконання даного рішення покласти на секретаря селищної ради (виконкому) Лагоду Л.В.

СЕЛИЩНИЙ ГОЛОВА

І.М.КАМІНСЬКИЙ

ІНФОРМАЦІЙНО-АНАЛІТИЧНА ДОВІДКА

про підсумки роботи із зверненнями громадян за 2017 рік
які надійшли до виконавчого комітету Слобожанської селищної ради

Виконавчий комітет Слобожанської селищної ради в своїй роботі зі зверненнями громадян керується Конституцією України, Законом України від 02.10.1996р. № 393 «Про звернення громадян», Указом Президента України від 07.02.2008р. № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» та Інструкцією з діловодства у Слобожанській селищній раді, виконавчому комітеті та структурних підрозділах, затвердженою рішенням виконавчого комітету Слобожанської селищної ради від 17.08.2016р. № 307.

На протязі 2017 року до структурних підрозділів селищної ради та її виконавчого комітету надійшло 12114 звернень громадян, у тому числі електронною поштою – 1185, поштою -322.

Безпосередньо до виконавчого комітету надійшло 1192 - заяви, звернення, 489 – скарг, 33 - запитів. Кількість колективних звернень – 178; повторних звернень – 7.

Відповідно до статті 20 Закону України «Про звернення громадян» усі звернення, які надходили до селищної ради, розглядалися в передбачені законом терміни.

Протягом 2017 року вирішено позитивно – 11829 звернення; дано роз'яснення – 170; відмовлено у задоволенні – 81, перенаправлено за належністю відповідно до ст. 7 Закону України «Про звернення громадян» - 34.

Найбільш важливими проблемами, які турбують мешканців громади, як і раніше, залишаються питання: аграрної політики та земельних відносин – 358; соціального захисту населення – 651; комунального господарства – 387; житлової політики – 84. За звітний період на квартирний облік взято 47 сімей для поліпшення житлових умов. Спостерігається збільшення кількості звернень з питання надання матеріальної допомоги. Це викликано тим, що збільшилась категорія осіб, які мають право на отримання матеріальної допомоги: вимушені переселенці, матері-героїні, учасники АТО.

На особистому прийомі громадян у селищного голови зареєстровано 116 звернень.

Найчастіше порушуються питання щодо отримання соціальних виплат, надання матеріальної допомоги учасникам АТО, влаштування дітей у дошкільні заклади, благоустрою території, ремонту доріг, будинків, комунальних мереж, отримання земельних ділянок, поліпшення житлових умов сім'ї а також якості комунальних послуг.

Видано у 2017 році 7380 довідок різного характеру.

Виконавчим комітетом та його структурними підрозділами постійно вживаються заходи, спрямовані на застосування нових підходів до організації роботи зі зверненнями громадян, забезпечується кваліфікований, неупереджений, об'єктивний та своєчасний розгляд звернень.

Працівниками відділу загально – організаційного забезпечення здійснюється зворотній зв'язок з громадянами, що підвищує ефективність роботи виконавців та дає змогу виявити найбільш актуальні питання, щомісяця проводиться моніторинг звернень, які надійшли до

виконавчого комітету. Це дає можливість проаналізувати їх та забезпечити оперативне вирішення. Для уникнення збільшення звернень громадян з питань, які можуть викликати соціальну напругу, інформація про найактуальніші питання розміщується на офіційному веб-сайті Слобожанської селищної ради.

Робота зі зверненнями громадян перебуває на постійному контролі та спрямована на реалізацію конституційного права громадян на звернення. Заходи, вжиті виконавчим комітетом Слобожанської селищної ради, сприяють досягненню прозорості дій, налагодженню ефективної взаємодії з громадськістю.

Секретар селищної ради (виконкому)

Л.В.Лагода