



У К Р А Ї Н А  
ЗАПОРІЗЬКА ОБЛАСТЬ  
ПОЛОГІВСЬКА МІСЬКА РАДА  
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ  
РІШЕННЯ

22 грудня 2016 року

№ 4

Про забезпечення вимог  
законодавства щодо розгляду  
звернень громадян за 2016 рік

Розглянувши інформацію начальника загального відділу з питань організаційної роботи та звернень громадян Пологівської міської ради Шевченко Л.В. про забезпечення вимог законодавства щодо розгляду звернень громадян за IV квартал 2016 року, керуючись статтею 38 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», Законом України «Про звернення громадян», Указом 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», постановою Кабінету Міністрів України «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування», Інструкцією з діловодства у Пологівській міській раді, виконавчий комітет Пологівської міської ради

**ВИРІШИВ:**

1. Інформацію загального відділу з питань організаційної роботи та звернень громадян Пологівської міської ради про забезпечення вимог законодавства щодо розгляду звернень громадян за 2016 рік взяти до відома (додається).

2. Начальнику загального відділу з питань організаційної роботи та звернень громадян Шевченко Л.В. постійно здійснювати контроль за забезпеченням вимог законодавства щодо розгляду звернень громадян працівниками Пологівської міської ради.

3. Начальнику загального відділу з питань організаційної роботи та звернень громадян Шевченко Л.В. оприлюднити на офіційному сайті Пологівської міської ради інформацію про підсумки роботи із зверненнями громадян за 2016 рік.

**Міський голова**

**Ю.А.Коноваленко**

## **ІНФОРМАЦІЯ**

### **про забезпечення вимог законодавства щодо розгляду звернень громадян за 2016 рік**

На виконання 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», Закону України «Про звернення громадян» та інших вимог чинного законодавства, керуючись Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні», виконавчим комітетом Пологівської міської ради проводиться певна робота, спрямована на підвищення ефективності об'єктивного, всебічного і своєчасного розгляду звернень громадян та на забезпечення гарантування реалізації конституційного права громадян на звернення.

Розгляд письмових звернень громадян здійснюється відповідно до Порядку, затвердженого розпорядженням міського голови від 29.12.2011 №166.

Відповідно до вимог Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої Постановою Кабінету Міністрів України від 17.04.1997 №348, письмові заяви, звернення та скарги громадян реєструються в електронному вигляді.

При реєстрації звернень громадян застосовується Класифікатор звернень громадян, затверджений постановою Кабінету Міністрів України від 24.09.2008 №858, згідно якого простежується характеристика звернень: за формою надходження, за ознакою надходження, за видами, за статтю авторів, за суб'єктом, за типом, за категоріями авторів звернень, за соціальним станом авторів звернень, за результатами розгляду тощо.

Загальна кількість звернень громадян, що надійшли до Пологівської міської ради з початку поточного року становить **1436 осіб**: на особистий прийом до міського голови, його заступників, секретаря виконавчого комітету та секретаря ради звернулось **310 осіб**, письмових звернень – **1111**, в тому числі **54** – колективних, електронних звернень – **15**, у т.ч. **7** – на сайт «Розумне місто». Із загальної кількості письмових звернень на **247** заяв та скарг громадян сформовано справи. За результатами розгляду порушених у заявах та скаргах питань **105** - вирішено позитивно, у вирішенні **1** питання відмовлено, на **141** надано роз'яснення.

**631** письмове звернення громадян було розглянуто на **16-ти** засіданнях виконавчого комітету, по всіх зверненнях прийнято позитивні рішення. На **17-ти** засіданнях сесії міської ради розглянуто **169** питань за письмовими зверненнями громадян, по яких прийнято позитивні рішення. Станом на 20 грудня 2016 року 23 заяви громадян знаходяться на розгляді.

Розпорядженням міського голови від 25.12.2015 №157 затверджено графік особистого прийому громадян у Пологівській міській раді та виїзних прийомів на 2016 рік, який опубліковано в газеті «Пологівські вісті», розміщено на інформаційному стенді у приміщенні міської ради та на

офіційному веб - сайті міської ради. За звітний період на особистий прийом звернулось **310** осіб. Усім громадянам, що звернулися на особистий прийом, надано допомогу у вирішенні нагальних проблем. На питання, які потребують додаткового розгляду, міським головою надаються доручення відповідальним виконавцям. За результатами розгляду усного звернення виконавці інформують голову про наслідки вирішення доручення на спеціальному бланку.

Згідно з розпорядженням міського голови від 25.12.2015 № 158, щомісяця, кожного третього понеділка місяця з 8.00 до 09.00 години міським головою проводяться прямі телефонні лінії. Зазначене розпорядження було опубліковано в засобах масової інформації та розміщено на офіційному веб - сайті Пологівської міської ради. Оголошення про проведення чергової прямої телефонної лінії публікується в газеті «Пологівські вісті» та розміщується на сайтах газет «Районка» та «Пологівські вісті».

З початку року міським головою відповідно до графіку проведено **11** прямих телефонних ліній, на які звернулись **84** мешканця міста. Всі проблемні питання громадян вирішено позитивно.

Аналізуючи звернення мешканців міста, слід зазначити найчастіше порушувані питання: соціальні (надання матеріальної допомоги), житлово-комунального господарства (ремонт вулиць, ліквідації стихійних сміттєзвалищ, ремонт багатоповерхівок), здійснення підприємницької діяльності (погодження режиму та розміщення місць торгівлі), житлові (забезпечення житлом, користування житловими приміщеннями) тощо.

Для створення необхідних умов щодо реалізації соціально-економічних, особистих та інших прав громадян міським головою проводяться виїзні прийоми та зустрічі з мешканцями міста.

З метою ефективного вирішення найбільш проблемних питань при виконавчому комітеті створено ряд комісій по зверненню громадян за участю депутатів та представників громадськості, а саме:

- по наданню одноразової матеріальної допомоги (на **13**-ти засіданнях комісії було розглянуто **455** питань та надано допомогу **453** громадянам, які опинилися у складних життєвих обставинах, в тому числі **19** сім'ям мобілізованих військовослужбовців до Збройних Сил України та **49** демобілізованим військовослужбовцям);
- по житловим питанням (на **8-ми** засіданнях комісії розглянуто **26** питань щодо прийняття на квартирний облік та про включення до списків громадян, які потребують поліпшення житлових умов).

На усні звернення та письмові заяви громадян видано всього **3137** довідок, з яких: **22** – про зміну адреси та перенумерацію будинків, **81** – архівних, **2390** – про склад сім'ї та місце проживання, **644** – про ведення особистого підсобного господарства.

З метою інформування населення на інформаційному стенді міської ради розміщено законодавчі акти, зразки оформлення звернень, відомості про посадових осіб, що ведуть прийом громадян та інше. Інформація в разі змін оновлюється та доповнюється.

Доступ до публічної інформації, що знаходиться у володінні Пологівської міської ради, здійснюється згідно Порядку опрацювання та розгляду запитів

про надання публічної інформації в Пологи́вській міській раді, затвердженого розпорядженням міського голови від 29.02.2016 №40.

З метою недопущення порушень права кожного громадянина на доступ до публічної інформації, відповідальні особи здійснюють контроль за дотриманням строків розгляду запитів та підготовкою відповідей відділами міської ради. З початку року до Пологи́вської міської ради надійшло 8 запитів про надання публічної інформації. Інформація на запити про надання публічної інформації була надана у встановлені законом терміни та у повному обсязі.

Загальним відділом виконавчого комітету проводиться системна робота, спрямована на створення необхідних умов для реалізації прав громадян при письмових та усних зверненнях, а саме:

- ведеться планування даної роботи;
- щоквартально проводиться аналітична робота з питань звернень громадян;
- робота із зверненнями громадян організовується за принципом доступності та відкритості.

Працівниками міської ради та комісіями порушені у зверненнях питання вивчаються у повному обсязі, усі звернення громадян розглядаються у встановлені терміни, своєчасно надаються обґрунтовані відповіді, а на засіданнях виконавчого комітету та сесіях міської ради приймаються рішення.

Робота зі зверненнями громадян залишається одним із пріоритетних напрямків діяльності виконавчого комітету, а стан роботи зі зверненнями громадян знаходиться на особистому контролі у міського голови.

**Начальник загального  
відділу з питань організаційної  
роботи та звернень громадян**

**Л.В.Шевченко**