



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

21 жовтня 2016 року

№ 4

Про забезпечення вимог законодавства  
щодо розгляду звернень громадян  
за III квартал 2016 року

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 III 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 III квартал 2016 року 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 III квартал 2016 року.

**Міський голова**

**Ю.А. Коноваленко**

## ІНФОРМАЦІЯ

про забезпечення вимог законодавства щодо розгляду  
звернень громадян за III квартал 2016 року

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 1143 особи: на особистий прийом до міського голови, його заступників, секретаря виконавчого комітету та секретаря ради звернулось 265 осіб, письмових звернень – 878, в тому числі 43 – колективних. Із загальної кількості письмових звернень на 197 заяв та скарг громадян сформовано справи. За результатами розгляду порушених у заявах та скаргах питань 93 - вирішено позитивно, у вирішенні 1 питання відмовлено, на 103 надано роз'яснення.

490 письмових звернень громадян було розглянуто на 12-ти засіданнях виконавчого комітету, по всіх зверненнях прийнято позитивні рішення. На 10-ти засіданнях сесії міської ради розглянуто 125 питань за письмовими зверненнями громадян, по 124 прийнято позитивні рішення, по 1 питанню рішення не прийнято – заява Глаз'єва О.С. щодо встановлення земельного сервітуту для розміщення тимчасової споруди. Станом на 01 жовтня 2016 року 66 заяв 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 сайті міської ради. За звітний період на особистий прийом звернулось 265 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 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 9 прямих телефонних ліній, на які звернулись 76 мешканців 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 багатопверхівок), 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 10-ти засіданнях комісії було розглянуто 340 питань та надано допомогу 338 громадянам, які опинилися у складних життєвих обставинах, в тому числі 49 сім'ям мобілізованих військовослужбовців до Збройних Сил України та 8 демобілізованим військовослужбовцям);
- по житловим питанням (на 6-х засіданнях комісії розглянуто 19 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 1688 довідок, з яких: 16 – про зміну адреси та перенумерацію будинків, 59 – архівних, 1008 – про склад сім'ї та місце проживання, 605 – 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 Пологівській 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 Пологівської міської ради надійшло 7 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**