**Інформація виконавчих органів Черкаської міської ради**

**щодо виконання розпорядження облдержадміністрації від 28.02.2017 №101**

**«Про заходи щодо забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення» протягом першого півріччя 2019 року**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  | Завдання | Інформація про стан виконання |  |
|  | 1. | Забезпечити кваліфікований, у визначені терміни розгляд звернень громадян, обов’язкове надання обґрунтованої відповіді, роз’яснень щодо порядку | Протягом першого півріччя 2019 року до виконавчих органів Черкаської міської ради надійшло 5905 звернень громадян, з них надійшло з обласного контактного центру 525 звернень, на особистих прийомах керівництвом міської ради та виконкому прийнято 545 громадян. По зверненню надавались доручення щодо їх виконання, вживались необхідні заходи для вирішення питань. |  |
|  |  | оскарження прийнятих рішень у випадку незгоди з прийнятим рішенням. Не допускати безпідставної передачі звернень на розгляд іншим органам. | на особистих прийомах прийнято 153 громадян.  По кожному зверненню надавались доручення щодо їх виконання, вживались необхідні заходи для вирішення питань.  Проводиться ретельна перевірка розгляду звернень громадян з метою недопущення необґрунтованих або неповних відповідей.  Звернення громадян з порушеними питаннями, що не відносяться до компетенції органу місцевого самов-рядування, надіслані за належністю, про що, в обов'яз-ковому порядку, повідомлялось заявнику у визначений законодавством термін;  надавались роз'яснення щодо порядку оскарження прийнятих рішень у випадку незгоди з прийнятим рішенням. |  |
|  | 2. | Забезпечити першочерговий особистий прийом та контроль розгляду звернень жінок, яким присвоєно | Усі звернення зазначених категорій у першочерговому порядку розглядалися міським головою та надавались дорувідповідні доручення |  |
|  |  | почесне звання України "Мати - героїня", інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України. | доручення щодо розгляду цих звернень, виконання яких контролюється до розв'язання проблем, що спричинили написанню звернення.  Протягом першого півріччя 2019 року розглянуто 8 звернень від інвалідів Великої Вітчизняної війни з питань:  - забезпечення засобами реабілітації та медикаментами на пільгових умовах;  - надання матеріальної допомоги на лікування.  - надання матеріальної допомоги на лікування;  - надання безкоштовного лікування. |  |
|  | 3. | Приділяти особливу увагу розгляду звернень ветеранів війни і праці, інвалідів, громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, членів багатодітних сімей, одиноких матерів, які потребують соціального захисту та підтримки. | Протягом першого півріччя 2019 року розглянуто звернень громадян зазначених категорій:  - громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи та ліквідаторів аварії на ЧАЕС – 16 звернень;  - багатодітні сім'ї – 14 звернень;  У переважній більшості це звернення з проханням виділити матеріальну допомогу на лікування. |  |
| 4. | Здійснювати постійний контроль за організацією роботи посадових і службових осіб із зверненнями громадян. Враховувати стан роботи зі зверненнями громадян при проведенні атестації та щорічної оцінки роботи Проводити ретельну перевірку звернень, у яких порушуються питання роботи органів виконавчої | Постійно на контролі стан розгляду звернень громадян. На апаратних нарадах з керівниками структурних підрозділів виконкому обговорюються питання роботи зі зверненнями громадян, стан виконавської дисципліни. |  | |
|  | роботи державних службовців, посадових осіб органів місцевого самоврядування. | З метою своєчасного розгляду звернень громадян, щотижнево формуються нагадування про терміни виконання, контрольних документів та в |  | |
|  | контрольних документів та в електронному вигляді | в електронному вигляді направляються керівникам |  | |
|  |  | структурних підрозділів для вжиття заходів до осіб, які допустили порушення у роботі зі зверненнями громадян.  Відповідно до розпоряджень міського голови від 20.03.2008 № 94-р «Про заходи щодо забезпечення реалізації  права на звернення» та від 22.04.10 № 98-р «Про заходи щодо вдосконалення роботи зі зверненнями громадян» керівництвом міськвиконкому враховується стан роботи зі зверненнями громадян при проведенні атестації та щорічної оцінки роботи працівників міськвиконкому. |  | |
| 5. | Тримати на особливому контролі розгляд повторних та колективних звернень громадян. У разі Забезпечити комісійний розгляд кожного повторного та | Протягом першого півріччя 2019 року до виконкому надійшло 11 неодноразових звернень громадян. Чорненького В.М. щодо виділення земельної ділянки |  | |
|  | необхідності здійснювати комісійний розгляд повторних колективних звернень з метою виявлення та усунення причин, що спричинили виїздом на місце за участю заявників, виявлення та усунення причин, що спричинили до цих звернень. | Аналіз роботи з даними зверненнями показує, що порушень з боку міської ради немає.  За звітний період до виконавчих органів надійшло на розгляд 307 колективних звернень громадян, в яких заявники піднімають питання житлово-комунального господарства: тарифи на комунальні послуги, експлуатація, утримання, ремонт житлового фонду і комунальних мереж, роботи комунального пасажирського транспорту, ремонту доріг. |  | |
| 6. | Систематично аналізувати звернення громадян, | Аналіз звернень громадян за тематикою питань свідчить, що |
|  | виявляти причини, що їх породжують та вживати | найбільш актуальними питаннями є: |
|  | дієвих заходів щодо їх усунення. Забезпечити більш | - соціального захисту - 1777 звернень;  кількості звернень); |
|  | тісну співпрацю з сільськими головами, керівниками | - житлово-комунального господарства - 1219 звернень; |
|  | підприємств, установ, організацій для вжиття | - землекористування - 389 звернень. |
|  | попереджувальних заходів з метою зняття соціальної | Вживались усі дієві заходи щодо оперативного вирішення питань, порушених у зверненнях. |
|  | напруги. | порушених у зверненнях питань. |
| 7. | Забезпечувати належні умови для проведення особистогоособистого | Громадяни міста мають можливість звернутися до керівництва керівництва |
|  | особистого прийому громадян у окремих обладнаних примі. Виділити та належним чином | керівництва міської ради. |
|  | приміщеннях, розташованих на перших поверхах обладнати на перших поверхах адміністративних | Для особистого прийому громадян створені належні умови: |
|  | адміністративних будинків, у яких розміщений виконавчи окремі кімнати для особистого прийому | визначені місця для їх проведення, немає обмежень щодо кількості |
|  | міськвиконком. | кількості та характеру звернень.  Запис громадян на особистий прийом до керівництва міської ради, керівників структурних підрозділів здійснюють щоденно, у робочі години, працівники відділу звернень департаменту управління справами та юридичного забезпечення Черкаської міської ради. |
| 8. | Забезпечити проведення особистого прийому | 3 метою забезпечення реалізації громадянами конституційного |
|  | громадян посадовими особами органів виконавчої  влади і органів місцевого самоврядування не рідше чотирьох разів на місяць, у т.ч. виїзних прийомів громадян у віддалених селах. | права на звернення у Черкаській міській раді забезпечено проведення особистого прийому громадян згідно з графіком особистого прийому громадян керівництвом міської ради. Протягом першого півріччя 2019 року на особистих прийомах керівництвом міської ради прийнято 153 громадян. |
| 9. | Забезпечити належне функціонування прямого | Відділ «Оперативна служба» (телефон - 1505) міської ради |
|  | телефонного зв'язку «Гаряча лінія». | цілодобово надає необхідну консультацію жителям міста, координує дії аварійно-диспетчерських служб та ін. |
| 10. | Забезпечити систематичне висвітлення через засоби | Робота із зверненнями громадян, графіки проведення особистих прийомів |
|  | масової інформації та розміщення на офіційних веб- | прийомів висвітлюються у міських газетах, на офіційному веб-сайті |
|  | сайтах узагальнених матеріалів щодо організації | Черкаської міської ради розміщуються матеріали щодо звернень громадян. |
|  | роботи із зверненнями громадян, графіків особистого | За звітний період надійшло на розгляд 775 оn-lіnе звернень. громадян. |
|  | прийому громадян відповідними посадовими особами. |  |
| 11. | Забезпечувати спеціалістів міськвиконкому, відповідальних сучасною | Всі робочі місця працівників відділу звернень департаменту управління |
|  | відповідальних за розгляд звернень громадян, сучасною комп’ютерною технікою | управління справами та юридичного забезпечення виконавчого комітету |
|  | сучасною комп'ютерною технікою. | Черкаської міської ради обладнані сучасною комп'ютерною технікою; |
|  |  | технікою, запроваджено програму «Реєстрація».  зв'язок з усіма |
|  |  |  |