**Інформація виконавчих органів Черкаської міської ради щодо виконання розпорядження**

**про хід виконання Указу Президента 109/2008 від 07.02.2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» протягом першого півріччя 2019 року (№23/01-01-3 від 09.02.2008)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Завдання | Інформація про стан виконання |
| 1 | 1.1. Вжити невідкладних заходів щодо забезпечення реалізації конституційних прав громадян на письмове звернення та особистий прийом, обов’язкове одержання  обґрунтованої відповіді, неухильного виконання норм Закону України «Про звернення громадян», упорядкування роботи зі зверненнями громадян, зокрема, щодо:  недопущення надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей за зверненнями громадян, із порушенням строків, установлених законодавством, безпідставної передачі розгляду звернень іншим органам. | Протягом першого півріччя 2019 року до Черкаської міської ради та її виконавчих органів надійшло 5905 звернень громадян, з них надійшло з обласного контактного центру 525 звернень громадян, на особистих прийомах керівництвом міської ради та виконкому 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 самоврядування, надіслані за належністю, про що, в обов`язковому порядку, повідомлялось заявнику у визначений законодавством термін; надавались роз`яснення щодо порядку оскарження прийнятих рішень у випадку незгоди з прийнятим рішенням. |
| 2 | 1.2. Викоренення практики визнання заяв чи скарг необґрунтованими без роз’яснення заявникам порядку оскарження прийнятих за ними рішень. | З 5905 звернень громадян задоволено – 2970 звернень, що складає 50 % від загальної кількості звернень, на всі інші звернення надано повні та обґрунтовані відповіді.  У разі необхідності громадянам надавались роз’яснення щодо вирішення питання у судовому порядку. |
| 3 | 1.3. Створення умов для участі заявників у перевірці поданих ними заяв чи скарг, надання можливості знайомитися з матеріалами перевірок відповідних звернень. | Значна кількість звернень розглядаються з участю заявників на засіданнях міської ради, виконавчого комітету з врахуванням обґрунтованих пропозицій та заперечень від громадян.  В переважній більшості колективні звернення (307 – протягом першого півріччя 2019 року) розглянуті комісійно, з виїздом на місце, за участю заявників та вжиті всі необхідні заходи щодо вирішення порушених питань.  Основні питання, що піднімались у зверненнях:  - соціального захисту – 1777 звернень;  - житлово-комунального господарства – 1219 звернень;  - землекористування – 389 звернень;  - охорони здоров’я – 346 звернень. |
| 4 | 1.4. Узяття під особистий контроль керівниками відповідних органів розгляду звернень та забезпечення проведення першочергового особистого прийом жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня»,  інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України. | Усі звернення зазначених категорій розглядалися особисто міським головою та надавалися відповідні 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. |
| 5 | 1.5. Приділення особливої уваги вирішенню проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, інваліди, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім`ї, одинокі матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки. | За звітний період розглянуто звернень громадян зазначених категорій:  - громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи та ліквідаторів аварії на ЧАЕС – 16,  - багатодітні сім`ї - 14,  - громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки – 1777 (у переважній більшості це звернення з проханням виділити матеріальну допомогу на лікування),  - землекористування – 389 (у переважній більшості це звернення учасників АТО та учасників Бойових дій по питанню виділення земельної ділянки під будівництво та розміщення гаражів в межах міста Черкаси). |
| 6 | 1.6. Запровадження постійного контролю за організацією роботи посадових та службових осіб зі зверненнями громадян. | Постійно на контролі стан розгляду звернень громадян.  На апаратних нарадах міського голови з керівниками структурних підрозділів виконкому обговорюються питання роботи зі зверненнями громадян, стан виконавської дисципліни.  З метою своєчасного розгляду звернень громадян, щотижнево формуються нагадування про терміни виконання контрольних документів та направляються керівникам структурних підрозділів для вжиття заходів до осіб, які допустили порушення у роботі зі зверненнями громадян. |
| 7 | 1.7. З`ясування причин, що породжують повторні звернення громадян, систематичного аналізу випадків безпідставної відмови в задоволенні законних вимог заявників, проявів упередженості, халатності та формалізму при розгляді звернень. | Протягом першого півріччя 2019 року до Черкаської міської ради та її виконавчих органів надійшло 11 неодноразових звернень, аналіз яких показує, що порушень з боку міської влади у роботі з даними зверненнями немає. |
| 8 | 1.8. Вжиття заходів для поновлення прав і свобод громадян, порушених унаслідок недодержання вимог законодавства, про звернення громадян, притягнення винних осіб у встановленому порядку до відповідальності. | Відповідно до розпоряджень міського голови від 20.01.2004 №16р(к) «Про порядок депреміювання працівників за порушення трудової та виконавчої дисципліни без поважних причин», від 22.04.10 № 98-р «Про заходи щодо вдосконалення роботи зі зверненнями громадян» та від 18.06.10 № 201-р «Про підвищення якості листування в апараті Черкаської міської ради та її виконавчих органах» вживаються заходи для покращення роботи зі зверненнями громадян. |
| 9 | 1.9. Забезпечення створення та функціонування гарячих ліній і телефонів довіри, проведення широкої роз’яснювальної роботи з питань реалізації громадянами права на звернення та особистий прийом. | Робота із зверненнями громадян, графіки проведення особистих прийомів висвітлюються у міських газетах, розміщуються на офіційному веб-сайті Черкаської міської ради.  Працівники відділу «Оперативна служба» (телефон-1505) цілодобово, без вихідних днів, приймають усні звернення від жителів міста та вживають необхідні заходи щодо термінового реагування та вирішення порушених питань.  Електронною поштою протягом першого півріччя 2019 року надійшло 775 on-line звернень від фізичних осіб, що подаються через офіційний сайт Черкаської міської ради. |