

**Звіт про стан роботи зі зверненнями громадян
у департаменті інноваційного розвитку
Дніпровської міської ради за 2020 рік**

Відповідно до Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», Закону України «Про звернення громадян», 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» Департаментом інноваційного розвитку Дніпровської міської ради (далі – Департамент) у 2020 році вживалися заходи для підвищення ефективності роботи із забезпечення всебічного розгляду звернень громадян та порушених у них проблем, організаційно-управлінські заходи, необхідні для реалізації законних прав та інтересів громадян на звернення.

Робота зі зверненнями громадян працівниками Департаменту здійснюється відповідно до вимог Законів України «Про звернення громадян», «Про статус народних депутатів України», «Про доступ до публічної інформації», Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», 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 14.04.1997 № 348 (зі змінами), інших нормативно-правових документів.

У посадових інструкціях відповідальних працівників департаменту визначені завдання та обов'язки, пов'язані з організацією роботи із розгляду письмових звернень громадян. В положенні про сектор діловодства та кадрової роботи, прописані функції та завдання, пов'язані з організацією роботи із розгляду звернень громадян та інформаційних запитів на отримання публічної інформації.

Протягом 2020 року до Департаменту надійшло 70 звернень громадян (в порівнянні з 2019 роком – 80 звернень), спостерігається зменшення кількості звернень. З них за даними управління по роботі зі зверненнями громадян Дніпровської міської ради надійшло:

- поштою – 7;
- через органи влади – 2;
- засоби електронного зв'язку – 26;
- засоби телефонного зв'язку – 26;
- на особистому прийомі міського голови – 9.

Загальний аналіз за звітний період засвідчує, що громадяни переважно порушують у зверненнях питання:

- щодо реконструкції, ремонту, благоустрою територій загального користування;
- щодо реалізації місцевої політики у сфері енергоефективності та енергозбереження;

- щодо діяльності органів місцевої самоврядування;
- щодо економічної, цінової, інвестиційної, зовнішньоекономічної, регіональної політики та будівництва, підприємництва;
- щодо забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку;
- щодо інших питань.

За ознакою надходження протягом 2020 року було отримано звернень громадян:

- первинних – 62 (в порівнянні з 2019 роком – 73 звернення);
- повторних – 2 (в порівнянні з 2019 роком – 1 звернення);
- неодноразових – 5 (в порівнянні з 2019 роком – 6 звернень);
- масове – 1.

Найчастіше причиною повторних та неодноразових звернень є виникнення у заявника нових питань, уточнення щодо отриманих відповідей. З метою запобігання надходження повторних та неодноразових звернень від громадян, працівниками Департаменту у межах компетенції надаються ґрунтовні відповіді.

З метою підвищення рівня відповідальності виконавців за якість та своєчасність розгляду звернень громадян сектором діловодства та кадрової роботи Департаменту за звітний період:

- систематично надавались консультації працівникам Департаменту з питань підготовки відповіді на звернення, її форми та адресування;
- щотижнево надсилались індивідуальні нагадування щодо дотримання термінів розгляду письмових звернень громадян;
- проводився щотижневий аналіз зареєстрованих звернень громадян з висвітленням тематики порушених питань, тематики повторних звернень.

Відповідальною особою сектора діловодства та кадрової роботи Департаменту приділяється значна увага питанню поліпшення виконавської дисципліни по дотриманню термінів розгляду звернень громадян. Щоденно здійснюється «Електронне нагадування про порушення термінів розгляду звернень громадян» та щотижнево (щоп'ятниці) надсилається план-графік розгляду звернень на наступний тиждень (електронна версія).

Робота зі зверненнями громадян залишається на постійному контролі директора Департаменту і спрямовується на забезпечення конституційного права громадян на звернення, на вдосконалення форм та методів цієї роботи.

Директор департаменту



Ю. О. Павлюк