Звіт про стан роботи зі зверненнями громадян та

щодо задоволення запитів на інформацію згідно з Законом України

«Про доступ до публічної інформації» Департаменту адміністративних

послуг та дозвільних процедур Дніпровської міської ради

за 2019 рік.

Згідно з законами України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про звернення громадян», на виконання 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» Департаментом адміністративних послуг та дозвільних процедур Дніпровської міської ради (далі – департамент) здійснювалися відповідні організаційно-управлінські заходи, необхідні для реалізації конституційних прав громадян на звернення.

За 2019 рік до департаменту надійшло 465 звернень громадян. Окремо слід зазначити показник повторних звернень. Так, протягом звітного періоду до департаменту надійшли повторні звернення від 18 осіб. Загальними причинами повторних звернень треба визначити:

- систематичну адресацію певними заявниками до департаменту питань, які не входять до його компетенції;

- систематичну адресацію питань, на які департаментом було надано повні роз’яснення, але вони не задовольняють заявника, тому до департаменту надходить нове звернення з питаннями, на які вже надавалась відповідь (окремим випадком можна визначити категорії заявників, у більшості люди пенсійного віку, які не можуть чітко сформулювати свої вимоги чи запитання та описують свою побутову ситуацію);

- надходження до департаменту заяв з запитами, для вирішення яких потрібні певні дії або отримання інформації від інших організацій чи осіб, які мають безпосередню участь в заданому питанні та без своєчасної відповіді яких департамент може затримати відповідь. У випадку таких обставин, заявник знову надсилає повторне звернення на адресу департаменту.

Звернення, основні питання в яких найчастіше були актуальними:

- питання щодо надання адміністративних послуг, зокрема відгуки та побажання щодо надання послуг;

- реєстрація місця проживання;

- комунальне господарство.

Отримано та надано відповідей на 64 запитів на інформацію.

Також повідомляємо, щодо постійної корекції та нових заходів на рахунок підвищення якості підготовки відповідей та дотримання термінів розгляду звернень громадян, посилення вимог до спеціалістів департаменту та структурних підрозділів, підпорядкованих комунальних підприємств, відповідальних за розгляд звернень, стосовно недопущення порушення термінів розгляду звернень громадян. Детально береться під контроль виконання та аналізується кожен факт вказаний в документах для якісної та своєчасної відповіді.

У подальшому планується передбачити реалізацію вже перевірених практикою заходів та запровадження нових форм діалогу з громадянами, завжди об’єктивну та кваліфіковану відповідь та вирішення питань.

Директор департаменту Андрій ПОНОМАРЬОВ