**Звіт про стан роботи зі зверненнями громадян**

 **у департаменті транспорту та транспортної інфраструктури**

**Дніпровської міської ради за 2018 рік**

Керуючись 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 транспорту та транспортної інфраструктури Дніпровської міської ради (надалі – департамент) здійснювалися відповідні організаційно-управлінські заходи, необхідні для реалізації конституційних прав громадян на звернення.

У департаменті наявні в електронному вигляді та роздруковані нормативно-правові акти, які деталізують роботу з розгляду звернень громадян (тексти Законів України «Про звернення громадян», «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»), тощо.

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

У департаменті діє затверджений директором департаменту план роботи зі зверненнями громадян у 2019 році, в якому визначені відповідальні особи за проведення певних заходів та терміни їх виконання.

Із метою обговорення актуальних питань роботи зі зверненнями громадян, в департаменті систематично проводяться апаратні наради-навчання за участю керівництва та працівників департаменту, на яких розглядаються питання, пов’язані із тематикою звернень громадян.

Під час апаратних нарад-навчань аналізуються найбільш поширені недоліки та помилки при оформленні та підготовці відповідей на звернення громадян. Всі апаратні наради-навчання оформлюються протоколом із підписами головуючого та секретаря наради. До протоколів додаються аналітичні матеріали, довідки тощо.

Щопонеділка та щовівторка директором департаменту та його заступниками проводиться особистий прийом громадян. За 2018 рік керівництвом департаменту прийнято близько 100 осіб.

За 2018 рік до департаменту надійшло 5082 звернень громадян (на 297 звернень менше ніж за 2017 рік), у яких порушено 99 питань. Окремо слід відзначити показник повторних звернень. Так, протягом звітного періоду до департаменту надійшли повторні звернення від 310 осіб. 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 звернення заявників, у більшості своїх людей похилого віку, які не можуть чітко сформулювати свої вимоги та описують певну побутову ситуацію);
* надходження до департаменту заяв, для вирішення яких потрібні певні дії або інформація від інших організацій, установ та органів державної влади, але у випадку затримання проведення цих дій, заявник знову адресує звернення на адресу департаменту.

Тематика звернень наступна:

* робота міських автобусів загального користування – 3147 звернень;
* робота міського транспорту – 849;
* робота майданчиків для паркування – 151;
* улаштування зупинок – 246;
* інші питання – 689.

Із метою дотримання термінів розгляду звернень громадян сектором діловодства готуються письмові нагадування, в яких виконавцям доводиться інформація щодо терміну контролю підготовки відповіді.

Аналітична робота з питань розгляду звернень громадян в департаменті відбувається за декількома напрямками. Це підготовка щотижневої статистичної звітної інформації про кількісні показники розгляду звернень, дотримання терміну розглядів та надання відповідей*.* Питання аналізу тематики звернень, кількості повторних звернень, реагування на поставлені питання розглядаються під час апаратних нарад-навчань у департаменті.