**Звіт про стан роботи зі зверненнями громадян**

 **у департаменті екологічної політики**

**Дніпровської міської ради за 2019 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 екологічної політики 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 департаменту 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.

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.

Щочетверга директором департаменту та його заступниками проводиться особистий прийом громадян. За 2019 рік керівництвом департаменту прийнято близько 75 осіб.

За 2019 рік до департаменту надійшло 2468 звернень громадян (на 1852 звернень менше ніж за 2018 рік), у яких порушено 113 питань. Окремо слід відзначити показник повторних звернень. Так, протягом звітного періоду до департаменту надійшли повторні звернення від 115 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:

* забруднення навколишнього середовища;
* вивезення сміття;
* встановлення (перенесення) баків для сміття;
* ліквідація сміттєзвалища;
* інші питання.

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.