**ЗВІТ**

**про стан роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до департаменту торгівлі та реклами Дніпровської міської ради, за ІІ півріччя 2023 року**

Упродовж IІ півріччя 2023 року департаментом торгівлі та реклами Дніпровської міської ради (далі – Департамент) робота зі зверненнями громадян здійснювалась відповідно до вимог законів України «Про звернення громадян», «Про статус народних депутатів України», «Про місцеве самоврядування в Україні», 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.

З метою забезпечення реалізації та гарантування закріплених Конституцією України прав громадян на звернення до органів місцевого самоврядування Департаментом проводилась робота 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», удосконалення роботи зі зверненнями громадян.

Проводилась робота щодо унеможливлення надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей на звернення громадян, із порушенням строків, установлених законодавством, безпідставної передачі розгляду звернень іншим органам.

Протягом звітного періоду до Департаменту надійшло загалом 344 письмових та усних звернень громадян, з яких:

* поштою – 13;
* на особистому прийомі – 0;
* через Інтернет – 98;
* на телефони гарячих ліній – 200;
* через органи влади – 33;
* на виїзному прийому – 0;
* категорія «інше» - 0.

Всі звернення зареєстровано в комп’ютерній програмі «Загальний облік звернень громадян».

Протягом звітного періоду спеціалістами Департаменту опрацьовано   
344 звернення громадян. Відповідно до ст. 7 Закону України «Про звернення громадян» у випадках, коли питання, порушені в одержаному зверненні не входили до повноважень Департаменту, такі звернення було переслано за належністю до відповідних органів, про що було своєчасно повідомлено громадян, які подали звернення.

Всі звернення було вирішено позитивно, в окремих випадках заявниками було отримано роз’яснення з посиланням на правові норми або повідомлено про необхідність вжиття додаткових дій для подальшого вирішення порушених питань.

Серед загальної кількості звернень 335 складають заяви (клопотання),   
4 – скарги, 5 – пропозиції (зауваження).

Протягом звітного періоду до Департаменту надійшло 16 повторних звернень громадян, що складає 4,6 % від загальної кількості звернень за цей період.

З метою запобігання виникненню повторних звернень Департаментом систематично здійснюється аналіз причин таких звернень.

Загалом звернень надійшло від мешканців районів міста:

- Чечелівського – 29, що складає 8,4 % від загальної кількості звернень,

- Амур-Нижньодніпровського району – 35 (10,2 %),

- Соборного – 72 (20,9 %),

- Шевченківського – 20 (5,8 %),

- Індустріального – 34 (9,9 %),

- Центрального – 21 (6,1 %),

- Новокодацького – 108 (31,4 %),

- Самарського – 14 (4,1 %),

- з категорії «інші» (де район не зазначено) – 11 (3,2 %).

Кількість колективних звернень у звітному періоді склала – 11.

Серед громадян, що зазначили свій соціальний стан 62 пенсіонери,   
41 робітники, 8 підприємців, 6 безробітних, 2 працівників бюджетної сфери, інші категорії – 225.

Насамперед актуальними для мешканців міста залишились питання законності розташування рекламних засобів на території міста, зміст зовнішньої реклами, розміщеної на рекламних засобах на території міста, перевірки та ліквідації незаконної торгівлі, законності розташування МАФів, незаконного встановлення тимчасових споруд для провадження підприємницької діяльності.

Так, щодо розташування рекламних засобів надійшло 26 звернень, 112 – щодо розташування МАФів, 85 – з питань торгівлі, 51 – з питань роботи ринків, 17 – з питань роботи кафе, 29 – з питань роботи магазинів, 24 – охоплюють інші питання.

За наявності можливості віддалено, у зв’язку із введенням воєнного стану в України внаслідок військової агресії рф, громадяни можуть звернутись за консультацією в телефонному режимі, з метою отримання необхідної інформації.

Департаментом постійно ведеться робота зі зверненнями громадян, аналіз опрацьованих звернень та робота щодо удосконалення алгоритму відпрацювання звернень.

З метою забезпечення зручного та швидкого доступу громадянам на офіційному веб-сайті Дніпровської міської ради розміщено актуальну інформацію стосовно роботи Департаменту.

По зверненнях, що надійшли до Департаменту протягом другого півріччя 2023 року вжито належних заходів, надано вичерпні відповіді та пояснення.

Звернення були розглянуті у визначені Законодавством України терміни.