**Звіт про стан роботи зі зверненнями громадян**

**у департаменті з питань місцевого самоврядування, внутрішньої та інформаційної політики Дніпровської міської ради за 2021 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 з питань місцевого самоврядування, внутрішньої та інформаційної політики Дніпровської міської ради (далі – департамент), враховуючи вимоги чинного законодавства стосовно обмежень у період карантина та запровадження протиепідеміологічних заходів через розповсюдження гострої респіраторної хвороби COVID-19, здійснювалися відповідні організаційно-управлінські заходи, необхідні для реалізації конституційних прав громадян на звернення.

Під час особистих прийомів до директора департаменту у 2021 році звернулась 1 особа щодо запису на прийом міського голови.

За дорученням керівництва міської ради департаментом та підпорядкованими комунальними підприємствами протягом 2021 року розглянуто 214 звернень громадян.

Більшість порушених у зверненнях питань стосується запису на особистий прийом міського голови, роботи Єдиної гарячої лінії для звернень громадян Дніпровської міської ради, соціального проєкту «Університет третього віку».

Всі звернення громадян розглянуто у встановленому законодавством порядку. Заявникам надано вичерпні відповіді та пояснення. З метою всебічного розгляду звернень працівниками департаменту здійснювалися виїзди на місця, зустрічі з заявниками.

Для забезпечення кращої інформованості громадян з питань, що стосуються роботи департаменту на офіційному інтернет-сайті Дніпровської міської ради на сторінці департаменту розміщено нормативно-правові акти, графіки роботи та особистого прийому керівництва департаменту, бухгалтерська звітність .

З працівниками департаменту проведено роз’яснювальну роботу з питань додержання вимог законодавства щодо порядку розгляду звернень, якості підготовки відповідей, роз’яснень за зверненнями, проаналізовано стан виконавської дисципліни за результатами роботи. Щодо встановлених порушень дотримання термінів розгляду звернень громадян відповідальним працівникам було вказано на недоліки в роботі та попереджено про персональну відповідальність за порушення вимог Закону України «Про звернення громадян» при розгляді звернень і недопущення їх у подальшій роботі.

Аналітична робота з питань розгляду звернень громадян в департаменті відбувається на постійній основі. Це підготовка щоквартальної та щорічної звітності, дотримання терміну розглядів та надання відповідей. Питання аналізу тематики звернень, кількості повторних звернень, реагування на поставлені питання розглядаються під час оперативних нарад в департаменті.

При надходженні у новому звітному періоді звернень громадян, які пов’язані з розвитком місцевого самоврядування, внутрішньою та інформаційною політикою, департаментом передбачено кваліфіковане й об’єктивне вирішення проблемних питань відповідно до вимог чинного законодавства.