**Звіт про стан роботи зі зверненнями громадян**

**у департаменті адміністративних послуг та дозвільних процедур**

**Дніпровської міської ради за 2020 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 адміністративних послуг та дозвільних процедур 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. Згідно наказу , 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.

Щовівторка та щосереди директором департаменту та його заступником проводиться особистий прийом громадян. За 2020 рік керівництвом департаменту прийнято близько 90 осіб.

За 2020 рік до департаменту надійшло 912 звернень громадян (на 6 більше звернень ніж за 2019 рік). З них 40 звернень – скарги. Кожна скарга тримається директором департаменту на особистому контролі, начальник відділу до компетенції, якої входить порушене питання доповідає директору щодо вирішення даного питання та вжитих заходів реагування.

Тематика звернень наступна:

* реєстрація місця проживання ;
* отримання довідок про склад сім’ї ;
* надання адміністративних послуг через ЦНАПи «Лівобережний» та «Правобережний»;
* отримання інформації щодо власника майна та порядку державної реєстрації речових прав на нерухоме майно;
* інші питання.

Із метою дотримання термінів розгляду звернень громадян головним спеціалістом відділу організаційного, документального забезпечення та кадрової політики департаменту 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 у департаменті.