**Звіт про стан роботи зі зверненнями громадян**

**в інспекції з питань контролю за паркуванням**

**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» інспекцією з питань контролю за паркуванням Дніпровської міської ради (надалі – інспекція) здійснювалися відповідні організаційно-управлінські заходи, необхідні для реалізації конституційних прав громадян на звернення.

У інспекції 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 інспекції визначені завдання та обов’язки, пов’язані з організацією роботи із розгляду письмових звернень громадян. В положенні про інспекцію, 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 інспекції систематично проводяться апаратні наради-навчання за участю керівництва та працівників інспекції, на яких розглядаються питання, пов’язані із тематикою звернень громадян.

Щочетверга та щоп’ятниці начальником інспекції та його заступником проводиться особистий прийом громадян. За 2019 рік керівництвом інспекції прийнято близько 100 осіб.

За 2019 рік до інспекції надійшло 4470 звернень громадян, у яких порушено 99 питань. Окремо слід відзначити показник повторних звернень. Так, протягом звітного періоду до інспекції надійшли повторні звернення від 430 осіб. Причинами повторних звернень треба визначити:

* систематичну адресацію певними заявниками до інспекції питань, які не входять до його компетенції;
* систематичну адресацію питань, на які інспекцією було надано повні роз’яснення, але вони не задовольняють заявника, тому до інспекції 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 інспекції 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 інспекцію.

Тематика звернень наступна:

* оскарження штрафу – 3220 звернень;
* перешкоджання руху громадського транспорту – 175;
* повідомлення про порушення правил дорожнього руху 362;
* робота майданчиків для паркування – 415;
* інші питання – 298.

Для забезпечення кращої інформованості громадян з питань роботи інспекції, на офіційному веб

-сайті Дніпровської міської ради на сторінці інспекції розміщено нормативно-правові акти, графіки особистого прийому керівництвом інспекції, також на сторінках інспекції в соціальних мережах постійно підіймаються найчастіші питання та надаються роз’яснення до них.

Звернення громадян розглядаються у визначені законом терміни, по питанням, з якими звертались громадяни до інспекції у 2019 році, вжито належних заходів та надано вичерпні відповіді на звернення.

Аналітична робота з питань розгляду звернень громадян в інспекції відбувається за декількома напрямками. Це підготовка щотижневої статистичної звітної інформації про кількісні показники розгляду звернень, щоквартальної та щорічної аналітичної звітності, дотримання терміну розглядів та надання відповідей. Питання аналізу тематики звернень, кількості повторних звернень, реагування на поставлені питання розглядаються під час оперативних нарад-навчань у інспекції, за порушення виконавської дисципліни до порушників вживаються заходи у вигляді винесення доган.

У новому звітному періоді планується передбачити реалізацію вже перевірених практикою заходів та запровадження нових форм відкритого діалогу з громадянами, кваліфікованого й об’єктивного вирішення проблемних питань, порушених ними у зверненнях.