Протягом 2018 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 (2018 рік) до Департаменту надійшло загалом 420 письмових та усних звернень громадян, з яких:

* поштою – 46;
* на особистому прийомі – 1;
* через Інтернет – 52;
* на телефони гарячих ліній – 160;
* через органи влади – 158;
* категорія «інше» - 3.

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

 Протягом звітного періоду спеціалістами Департаменту опрацьовано 420 звернень 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 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 380 складають заяви (клопотання),
38 – скарги, 2 – пропозиції (зауваження).

 Протягом звітного періоду до Департаменту надійшло 7 повторних звернень громадян, що складає 1,6 % від загальної кількості звернень за цей період. З метою запобігання виникненню повторних звернень Департаментом систематично здійснюється аналіз причин таких звернень.

 Щоквартально в Департаменті готуються аналітичні довідки про підсумки розгляду звернень громадян.

 Загалом звернень надійшло від мешканців районів міста:

- Чечелівського – 111, що складає 26,4 % від загальної кількості звернень,

- Амур-Нижньодніпровського району – 56 (13,3 %),

- Соборного – 48 (11,4 %),

- Шевченківського – 46 (10,9%),

- Індустріального – 45 (10,7 %),

- Центрального – 44 (10,4 %),

- Новокодацького – 39 (9,2 %),

- Самарського – 10 (2,3 %),

- з категорії «інші» (де район не зазначено) – 21 (5 %).

 Кількість колективних звернень у звітному періоді склала – 11.

 Серед громадян, що зазначили свій соціальний стан 36 пенсіонерів, 88 робітників, 29 підприємців, 9 безробітних, 6 працівників бюджетної сфери, 2 учні (студенти), інші категорії – 133, не визначені – 117.

 Насамперед актуальними для мешканців міста залишились питання законності розташування рекламних засобів на території міста, контроль за видаленням оголошень щодо відпочинку у Криму, зміст зовнішньої реклами, розміщеної на рекламних засобах на території міста.

 Так, щодо розташування рекламних засобів надійшло 204 звернення, 49 – з питань торгівлі, 167 охоплюють інші питання.

 Щочетверга ведеться прийом громадян заступником директора Департаменту – начальником управління реклами; кожен другий вівторок місяця – заступником директора Департаменту – начальником управління торгівлі та контролю за розміщенням фасадних конструкцій; кожного першого вівторка місяця ведеться особистий прийом громадян директором Департаменту, щоденно у робочі дні громадяни можуть звернутись за консультацією в телефонному режимі, або особисто до начальника відділу по роботі зі зверненнями громадян з метою отримання необхідної інформації або перенаправлення їх до компетентного спеціаліста.

 У 2018 році на особистих прийомах керівництвом Департаменту було прийнято 519 громадян.

 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 2018 року вжито належних заходів, надано вичерпні відповіді та пояснення.

 Звернення було розглянуто у визначені Законодавством України терміни.