**Звіт про стан роботи зі зверненнями громадян**

**в управління з питань охорони культурної спадщини**

**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» управлінням з питань охорони культурної спадщини Дніпровської міської ради (далі – управління) здійснювалися відповідні організаційно-управлінські заходи, необхідні для реалізації конституційних прав громадян на звернення.

За 2019 рік до управління надійшло 225 звернень громадян з пам’яткоохоронних питань.

Із загальної кількості отриманих звернень скарги складають - 1, загалом кількість звернень стосується зауважень громадян – 224 (заява, клопотання).

За районами кількість звернень розподілилась наступним чином:

* Дніпровський - 5;
* Індустріальний – 3;
* Новокодацький – 12;
* Самарський – 6;
* Соборний – 47;
* Центральний – 39;
* Чечелівський – 8;
* Шевченківський – 72.

Окремо слід відзначити показник повторних звернень. Так, протягом звітного періоду до управління надійшли повторні звернення від 18 осіб, що Причинами повторних звернень треба визначити:

- систематичну адресацію питань, на які управлінням було надано повні роз’яснення, але вони не задовольняють заявника, тому до управління 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 управління 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 управління.

За формою надходжень більшість звернень від загальної кількості - 54

надійшли через органи влади, інші – засобами телефонного - 76, електронного – 16 та поштового зв’язку – 63.

115 звернень отримано від заявників за допомогою цілодобової роботи контакт-центрів гарячих ліній, а саме:

* 72 звернення - на Єдину гарячу лінію для звернень громадян Дніпровської міської ради;
* 19 звернень– на Гарячу лінію голови Дніпропетровської облдержадміністрації;
* 24 звернення – на Урядову гарячу лінію

За результатами розгляду звернень - 78 задоволено або вирішено питання, 12 дано роз’яснення щодо норм законодавства та необхідну довідкову інформації з зазначених заявниками питань або перенаправлено за належністю.

Розгляд більшості звернень проводився у термін до 14 днів.

Спеціалістами управління з питань охорони культурної спадщини з метою всебічного розгляду та вирішення питань, зазначених у зверненнях громадян, здійснюються виїзні перевірки, створюються комісії та проводяться виїзні обстеження пам’яток архітектури, історії тощо, контролюється реставраційні роботи на пам’ятках відповідно до вимог чинного законодавства.

Для зменшення кількості письмових звернень та вирішення проблемних питань громадян щовівторка та щочетверга ведуться особові прийоми начальником управління Лиштвою Н. Ю. (кожен вівторок та четвер місяця) та заступником начальника управління – начальником відділу інспекційного контролю, обліку та охорони об’єктів культурної спадщини Старостіним В. С. (кожен вівторок та четвер місяця) За 2019 рік на особових прийомах керівним складом управління прийнято 11 осіб.

Для забезпечення кращої інформованості громадян з питань роботи управління та його основної діяльності у сфері пам’яткоохоронного напрямку на офіційному інтернет-сайті Дніпровської міської ради на сторінці управління розміщено нормативно-правові акти, графіки роботи управління та особистого прийому керівництвом управління, бухгалтерська звітність, переліки пам’яток м. Дніпра тощо.

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

Аналітична робота з питань розгляду звернень громадян в управлінні 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 в управлінні.

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 пов’язаних з охороною культурної спадщини міста, порушених мешканцями у зверненнях.