**  
Полтавська область**

**Хорольська міська рада**

**Виконавчий комітет**

**РІШЕННЯ**

**16.01.2018 р. №3**

**Про роботу із зверненнями громадян у виконавчому комітеті та комунальних підприємствах міської ради за 2017 рік**

На виконання Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07.02.2008р. «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» виконавчим комітет Хорольської міської ради постійно здійснювалися заходи, направлені на реалізацію громадянами їх конституційного права на звернення.

З метою забезпечення реалізації та гарантування закріплених Конституцією України прав громадян на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування, керуючись Законом України «Про звернення громадян», п. п. 1 п. б) ст. 38 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» та для посилення відповідальності керівників структурних підрозділів міської ради за своєчасним виконанням та наданням відповідей на звернення громадян,

**виконавчий комітет міської ради вирішив:**

**1.**Інформацію про роботу із зверненнями громадян, які надійшли до виконавчого комітету Хорольської міської ради, КП «Комунсервіс» та комунальної установи «Трудовий архів» у 2017 році взяти до відома (додаток1, додаток 2, додаток 3 додаються).

**2.**Заступникам міського голови, керуючому справами виконавчого комітету, начальникам відділів міської ради, керівникам КП «Комунсервіс» та КУ «Трудовий архів»:

1)здійснювати постійний контроль за виконанням основних положень Указу Президента України від 07 лютого 2008 року №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення громадян до органів державної влади та органів місцевого самоврядування»;

2)не допускати порушення термінів розгляду звернень громадян, надавати у встановлені законом терміни письмові відповіді авторам звернень за наслідками їх розгляду;

3) здійснювати заходи щодо виявлення проблемних питань мешканців міста з метою упередження надходження повторних звернень;

4)забезпечувати кваліфікований, неупереджений і об’єктивний розгляд звернень громадян з метою вирішення порушених у них питань, задоволення  
законних вимог заявників;

5)створювати умови для участі заявників у перевірці поданих ними заяв чи скарг, надавати можливість знайомитись з матеріалами перевірок відповідних звернень;

6)забезпечувати першочерговий розгляд звернень інвалідів і учасників бойових дій, учасників бойових дій у зоні проведення антитерористичної операції, ветеранів праці, громадян, які мають високі урядові нагороди, ліквідаторів аварії на ЧАЕС та громадян, які постраждали внаслідок аварії на ЧАЕС, багатодітних сімей, самотніх матерів та малозабезпечених громадян, які потребують соціального захисту та підтримки, а також скарг, колективних і повторних звернень громадян, звернень, які надійшли через органи вищої влади, та тих, що надходять на урядову телефонну «гарячу лінію».

**3.**Загальному відділу у роботі із зверненнями громадян:

1)посилити контроль за своєчасним і якісним розглядом звернень громадян та інформувати керівництво виконавчого комітету про факти несвоєчасного подання відповідей відповідальними виконавцями та прояви формального підходу до розгляду питань, порушених заявниками;

2)надавати методичну допомогу спеціалістам структурних підрозділів виконавчого комітету у роботі із зверненнями громадян;

3)здійснювати постійний моніторинг роботи із зверненнями громадян для проведення аналізу роботи із зверненнями громадян.

**4.**Контроль за виконанням даного рішення покласти на секретаря виконавчого комітету – керуючу справами Іванютенко Н.М.

В.о.міського голови В.М.Керекелиця

Додаток №1

до рішення виконавчого комітету

Хорольської міської ради

від 16.01.2018р. №3

**Інформація**

**про роботу із зверненнями громадян, які надійшли**

**до виконавчого комітету Хорольської міської ради у 2017 році**

Робота зі зверненнями громадян є одним з пріоритетних напрямів діяльності виконавчого комітету міської ради. Вона проводиться згідно з вимогами Конституції України, Законами України «Про звернення громадян», «Про місцеве самоврядування в Україні», Указу Президента України від 07.02.2008р. №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування». Реалізуючи вимоги законодавчих актів систематично здійснюється ряд заходів щодо підвищення рівня роботи за зверненнями громадян, в основі якої лежить кваліфіковане, неупереджене та уважне ставлення до вирішення проблем, з якими звертаються громадяни, а також постійний аналіз, узагальнення усних та письмових звернень.

Протягом 2017 року до виконавчого комітету Хорольської міської ради надійшло 292 звернення громадян (в 2016 році – 240). Із них поштою надійшло 159 звернень, на особистому прийомі у міського голови, його заступників та секретарів ради і виконкому побувало 98 громадян (у 2016 р. - 88). Від органів вищого рівня надійшло 35 звернень.

Із загальної кількості звернень:

* повторних звернень надійшло — 28, у порівнянні з минулим роком (21)**.**
* дублетних – 10;
* неодноразових – 25;

За видами звернення виглядають наступним чином:

5 – пропозиції;

1. – заяви;

13 – скарги. м

У 2017 році надійшло 71 колективних звернень, у яких порушені питання ремонту дорожнього покриття вулиць міста, вуличного освітлення та інші.

Із загальної кількості звернень, питання, з якими звернулися громадяни, стосуються:

* коммунального господарства – 130 (44,2%) – це ліквідація сміттєзвалищ, спилюваня аварійних дерев, благоустрій міста;
* житлової політики – 25 (8,5%) – ремонт житла та поліпшення житлових умов;
* аграрної політики та земельних відносин – 29 ( 9,8 %) індивідуальне землекористування, порушення меж, земельних спорів;
* сім’ї, дітей, молоді — 36 (12,24%) встановлення дитячих майданчиків, надання дозволів опікунської ради на дії з майном, де проживають діти;
* соціального захисту – 16 (5,4%) надання матеріальної допомоги;
* транспорту і зв’язку — 4 (1,4%) забезпечення пільгового перевезення;
* екології та природних ресурсів – 7 ( 2,4%);
* діяльності органів місцевого самоврядування – 7 (2,4%);
* праці та заробітної плати – 5 (1,7 %)
* освіти – 4 (1,4%);
* промислової політики – 3(1%) по
* культури та культурної спадщини, туризму – 3 (1%)
* економічної, цінової політики, будівництва та підприємництва – 3(1%)
* забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку – 3(1%);
* охорони здоров’я **—** 3 (1%);
* інші — 18 (6,1%).

За результатами розгляду звернень:

* надано роз’яснення — 229 (77,8%);
* задоволено — 42 (14,3 %);
* відмовлено – 7 ( 2,4%);
* знаходяться на розгляді **—** 7(2,4%).

Одне звернення анонімне, що не підлягає розгляду згідно ст. 8 Закону України «Про звернення громадян» та 6 звернень було направлено за належністю.

Нажаль, всі порушені громадянами питання неможливо вирішити позитивно через обмеженість фінансування, особливо ті, що стосуються капітального та поточного ремонту доріг, житла, благоустрою тощо, або для вирішення питання потрібно значно більше часу, ніж місячний термін.

За допомогою до виконавчого комітету найчастіше звертаються соціально незахищені категорії населення, пенсіонери, громадяни, які значною мірою втратили здоров’я і працездатність, ветерани праці, члени багатодітних сімей, учасники війни та бойових дій, одинокі матері та ті, що потребують соціальної підтримки.

У 2017 році за категоріями автори звернень розподілилися таким чином:

учасники бойових дій – 16

учасники війни – 3

діти війни – 3;

ветерани праці – 6;

члени багатодітних сімей – 12;

інваліди – 22;

одинокі матері – 6;

учасники ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС – 4;

Про свій соціальний стан заявили:

пенсіонери – 102;

працівники бюджетної сфери – 13;

підприємці – 9;

безробітні – 5;

інші – 162.

Розуміючи важливість постійного зв’язку між міською владою та мешканцями міста, виконавчі органи міської ради відстежують питання, які викликають найбільшу зацікавленість у суспільстві і, незважаючи на кількість отриманих звернень, приймають відповідні заходи щодо їх вирішення.

У 2017 році за рахунок коштів міського бюджету вдалося вирішити важливі питання, а саме:

* капітальний ремонт дорожнього покриття відрізків вулиць Лагодинської, Олега Кошового, Воскресенської, 8 Березня, Небесної Сотні;
* поточний ремонт дорожнього покриття 11 вулиць та 2 провулків, серед них: Кременчуцька, Небесної Сотні, Івана Хмари, Берегова, Ватутіна, Кобища, Ломоносова, Квітнева, Глибокодолинська, Перемоги, Криничний;
* виготовлено та встановлено поручні на спусках вулиць Василя Тютюнника, Бибиківська, Заяр’я, провулках Фруктовий, Круглий, Підгірний;
* реконструйовано значну частину тротуарів по вулицях Небесної Сотні, Воскресенська, Київська, Михайла Полонського, 1Травня, 8 Березня, Лагодинська
* проведено реконструкцію водопровідної мережі по вул. Зубанівська;
* поліпшено якість вуличного освітлення шляхом встановлення енергозберігаючих ламп;
* встановлено понад 80 лавок та 60 урн для сміття у різних частинах міста;
* встановлено дитячі ігрові майданчики та силові тренажери.

Значна частина часу відводиться на спілкування з мешканцями міста та заявниками. Уважне, небайдуже, терпляче ставлення до них – є однією з вимог Закону України «Про звернення громадян».

Важливим аспектом роботи зі зверненнями громадян є постійний їх аналіз. Регулярно за підсумками кварталу, півріччя готуються відповідні аналітичні довідки, звіти про стан роботи з даного напрямку у виконавчому комітеті міської ради.

На протязі 2017 року робота із зверненнями громадян двічі розглядалася на засіданнях виконавчого комітету міської ради. Прийняті рішення від 21.02.2017 р. №21 «Про роботу із зверненнями громадян у виконавчому комітеті Хорольської міської ради у 2016 році» та від 18.07.2017 р. № 124 «Про стан роботи із зверненнями громадян у виконавчому комітеті Хорольської міської ради за І півріччя 2017 року».

Враховуючи, що забезпечення всебічного розгляду звернень громадян, вирішення порушених проблем, задоволення законних прав та інтересів громадян є одним із пріоритетних завдань органів виконавчої влади та місцевого самоврядування, обов’язком їх посадових осіб, фактором забезпечення суспільно-політичної та економічної стабільності в місті, робота зі зверненнями громадян перебуває на постійному контролі виконавчого комітету та залишається пріоритетним напрямком діяльності.

У газеті «Наш Хорол» та на офіційному сайті міської ради ведеться широка роз’яснювальна робота щодо наявних проблем у місті та перспективи їх вирішення з урахуванням бюджетного фінансування.

Виконавчий комітет міської ради і надалі буде працювати над покращенням стану роботи зі зверненнями громадян, особливо в напрямку своєчасності та об’єктивності їх розгляду, надання обґрунтованих відповідей та вжиття заходів по недопущенню причин, які породжують скарги громадян, і дотриманню вимог Закону України «Про звернення громадян» в цілому.

Секретар виконавчого комітету Н.М.Іванютенко

Додаток №2

до рішення виконавчого комітету

Хорольської міської ради

від 16.01.2018р. №3

**Інформація**

**про роботу із зверненням громадян, що надійшли**

**до комунального підприємства «Комунсервіс» за 2017 рік**

У 2017 році до комунального підприємства «Комунсервіс» надійшло 779 звернень громадян . З них безпосередньо до підприємства - 629 , через міську раду - 150

Найбільш чисельною групою питань, які порушували громадяни у своїх зверненнях протягом року , є  питання:

* ремонтні роботи з відновлення водопостачання та водовідведення
* встановлення заміна та опломбування лічильників на воду
* ремонт вуличного освітлення міста
* ремонт освітлення у під’їздах будинків які перебувають на балансі підприємства
* надання автотранспортних послуг (АСМ, КУБАНЬ, ПЄ, екскаватора, самоскида САЗ, автовишки ТВГ)
* завезення дров малозабезпеченим, інвалідам та учасникам бойових дій учасникам АТО для опалення у зимовий період
* випилювання кронування та обрізання аварійних стадійно старих дерев
* укладення угод по реструктуризації погашення заборгованості за комунальні послуги
* ремонт колодязів, доріг та тротуарів;
* будівництво пандусів для з’їзду колясок інвалідам
* проведення поточного ремонту житлових будинків, елементів благоустрою ремонт дахів, влаштування прибудинкових доріг, відмостки навколо будинків, які стоять на балансі підприємства;
* виконання робіт по встановленню дорожніх знаків та нанесення дорожньої розмітки.
* організація з вивезення захоронення твердих побутових відходів;
* виділення земельних ділянок для поховання на кладовищах біля могил померлих родичів

Всі звернення, що надходять розглядаються  керівництвом та надаються відповідні доручення виконавцям структурних підрозділів для подальшого їх виконання.

Значну частину звернень вирішено позитивно або дано роз'яснення  стосовно відсутності коштів спецтехніки та спец матеріалів та відсутність можливості в повній мірі і вчасно вирішити питання порушені у заявах звернення громадян міста  для виконання робіт по поточному ремонту житлових будинків їх елементів благоустрою , частковий ямковий ремонт доріг на вулицях міста , випилювання аварійних дерев тощо .

Відповіді на звернення громадян виконавцями надаються своєчасно. У разі, коли звернення потребують додаткового опрацювання, або виділення додаткових коштів із місцевого бюджету для вирішення питань порушені в них строки розгляду продовжуються. В цьому випадку заявникам надаються відповіді де вказуються причини продовження строку розгляду. Такі заяви залишаються на контролі до остаточного їх вирішення.

З року в рік спостерігається зростання активності населення міста щодо вирішення своїх проблем за допомогою засобів телекомунікації, а саме, через телефонну «Урядову гарячу лінію». Звернення надходили з питань прискорення відновлення вуличного освітлення та вивезення сміття. Звернення розглянуті та прийняті міри щодо усунення недоліків.

Робота із зверненням громадян перебуває на постійному контролі у посадових осіб підприємства , які відповідають за даний напрямок роботи, та спрямована на реалізацію конституційного права громадян на звернення.

Секретар виконавчого комітету Н.М.Іванютенко

Додаток №3

до рішення виконавчого комітету

Хорольської міської ради

від 16.01.2018р. №3

**Звіт про роботу Комунальної організації**

**“Трудовий архів Хорольської міської ради”**

**за 2017 рік**

Комунальна організація “Трудовий архів Хорольської міської ради” створена для централізованого тимчасового зберігання документів ліквідованих підприємств, ведення їх обліку та використання відомостей, що в них містяться. У своїй діяльності Трудовий архів керується Конституцією і законами України, актами Президента України, Кабінету міністрів України, іншими нормативно-правовими актами і розпорядженнями органів місцевого самоврядування.

У Трудовому архіві зберігаються документи тривалого строку зберігання з кадрових питань (особового складу) та тимчасового зберігання ліквідованих юридичних осіб незалежно від форми власності, підпорядкування та фізичних осіб – підприємців які припинили свою діяльність. На зберіганні в архіві знаходяться 81 фонди, що станове 7523 одиниці зберігання. Це документи ліквідованих підприємств міста і двох сільських рад – Петракіївської та Штомпелівської.

Одним із головних завдань покладених на архів є видача соціально- правових довідок, а саме – довідок про заробітну плату, довідок про стаж роботи, архівних витягів, архівних копій, довідок про реорганізацію.

У 2017 році до Трудового архіву надійшло 160 звернень по:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ВАТ “Зевс” | 6 | Нафтобаза | 1 |
| Хорольське РТП | 20 | Райпобуткомбінат | 5 |
| Хорольський консервний завод | 25 | Общепіт | 1 |
| ПМК-71 | 11 | Райагропостач | 2 |
| СМК-170 | 10 | ПВКП “Надія” | 1 |
| ПМК-3 | 1 | ТОВ ”Хліб” | 1 |
| Харчосмакова фабрика | 5 | ДРСУ | 2 |
| СУ-32 | 10 | Керамсервіс | 1 |
| СПМК-2 | 1 | МДПІ | 1 |
| Елеватор | 4 | Прометей | 1 |
| СВК “Україна” | 26 | Інформаційні листи | 7 |
| СВК “Червона зірка” | 10 | СВК” Світанок” | 7 |
| Агроінтех-Україна | 1 |  |  |

На ці звернення було видано 376 довідок соціально-правового характеру. Також у 2017 році Трудовим архівом прийнято два фонди – Хорольське інкубаторно-птахівниче підприємство та Хорольська МДПІ, що становить 828 одиниць зберігання.

Управлінням Пенсійного фонду України в Хорольському районі було здійснено 25 перевірок характеру виконуваної роботи та умов праці для підтвердження права працівника на пільгове пенсійне забезпечення та довідок про заробітну плату.

Трудовим архівом проводилась робота щодо встановлення місцезнаходження документів підприємств, які є в процесі ліквідації.

Секретар виконавчого комітету Н.М.Іванютенко