

**Інформаційно-аналітична довідка
про стан роботи із зверненнями громадян
у Шацькій селищній раді за підсумками I кварталу 2019 року**

Організація роботи із зверненнями громадян у Шацькій селищній раді проводиться у відповідності до Закону України «Про звернення громадян».

Всього за I квартал 2019 року до селищної ради надійшло 217 звернень, з них письмових – 215, що на 8 звернень менше, ніж за аналогічний період 2018 року, колективних – 6, що на 2 звернення більше ніж за аналогічний період 2018 року. Від учасників та інвалідів війни, учасників бойових дій – 13, від багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь – 1 (на 3 звернення менше).

Згідно графіків особистого прийому громадян у Шацькій селищній раді (розпорядження від 04.01.2018 № 2-р) було проведено 6 особистих прийомів керівництвом селищної ради.

Найбільше звернень стосується земельних питань – 160, що складає майже **73,73%** від усіх звернень громадян (про надання земельних ділянок під житлову забудову та для ведення особистого селянського господарства, про затвердження проектів землеустрою та технічних документацій і передачу у власність земельних ділянок громадянам, про вилучення з користування земельних ділянок, про надання дозволів на зміну цільового призначення земельних ділянок тощо), з питань соціального захисту – 34 звернення, з питань комунального господарства – 18 звернень, з питань транспорту та зв'язку – 0, житлові питання – 0, інші – 5 звернень.

Письмові відповіді на всі звернення надавалися вчасно згідно термінів, встановлених законодавством про звернення громадян. За результатами розгляду звернень впродовж 2019 року встановлено наступне:

- 8 звернень – надані роз'яснення, порівнюючи з аналогічним періодом 2018 року – 16 звернення;

- 80 звернень – вирішено позитивно, порівнюючи з аналогічним періодом 2018 року – 89 звернень;

- 21 звернення – відмовлено у задоволенні, порівнюючи з аналогічним періодом 2018 року – 13 звернень;

- 108 звернень – становлять інші дії згідно з пп.9.4. - 9.6. Класифікатора звернень громадян, затвердженого Постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 р. №858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян». Питання, які не є остаточно вирішеними, залишаються на контролі в в.о.селищного голови та заступника селищної ради.

Щодо особистого прийому громадян, то в селищній раді налагоджена задовільна робота. Жителі сіл мають можливість в повній мірі реалізовувати своє право на звернення до селищної ради, як на особистому прийомі у в.о.селищного голови, заступника селищного голови, так і в письмовій формі. Особистий прийом громадян в.о.селищного голови та заступником проводиться згідно графіку прийому, а також в будь-який вільний час. Інваліди, учасники війни, пенсіонери та інші соціально-незахищені верстви громадян приймаються в будь-який день, позачергово.

З метою створення необхідних умов для зворотнього зв'язку, надання інформаційних послуг, оперативного реагування на гострі проблеми мешканців селищної ради та невідкладного вжиття заходів щодо припинення неправомірних дій, поновлення прав і свобод громадян, порушених внаслідок недодержання вимог законодавства про звернення громадян в Шацькій селищній раді функціонує «Пряма телефонна лінія» за телефоном 20 407.

На виконання підпункту 9 пункту 1 Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 /2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», починаючи з 03 квітня 2017 року, в селищній раді запроваджено функціонування телефонного зв'язку з населенням – «Телефон довіри». Положення про функціонування «телефону довіри» в Шацькій селищній раді затверджено розпорядженням селищного голови від 03.04.2017 року № 21-р.

Працівниками селищної ради проводиться всебічна роз'яснювальна робота з питань реалізації громадянами права на звернення та особистий прийом. З цією метою оприлюднюються графіки прийому громадян керівництвом Волинської обласної адміністрації та ради, Шацької районної адміністрації та ради, селищної ради на дошках оголошень в селищній раді, адміністративних приміщеннях Прип'ятського та Самійличівського старостинських округів. Крім того графіки прийому громадян керівництвом селищної ради оприлюднюються у громадсько-політичній газеті «Шацький край» та офіційному веб-сайті селищної ради.

Для створення умов по реалізації конституційних прав громадян на інформацію, з метою забезпечення відкритості у діяльності органу місцевого самоврядування на офіційному веб-сайті селищної ради заведена рубрику «Звернення громадян», де громадяни селищної ради можуть ознайомитись із графіками прийомів, нормативно-правовою базою з питань роботи із зверненнями громадян, видами звернень громадян, розмішено зразки заяв, пропозицій та скарг громадян, які вони можуть подати до органу місцевого самоврядування. Громадяни можуть надіслати до селищної ради електронне звернення, подати електронну петицію, зателефонувати на скап (shsrada1). На сайті розміщені актуальні питання щодо звернень громадян та перелік питань, вирішення яких відноситься до компетенції селищної ради.

Організація роботи із зверненнями громадян перебуває на постійному контролі керівництва селищної ради, постійно надаються консультації громадянам про порядок найбільш ефективної реалізації їх конституційних прав на звернення.

В цілому селищна рада дотримується вимог Закону України «Про звернення громадян», 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» та вимог діловодства по розгляду звернень громадян згідно інструкції з діловодства, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 р. №3 48. Надаються письмові відповіді заявникам із дотриманням термінів їх розгляду (проміжні відповіді та за результатами їх кінцевого розгляду). У письмових відповідях на звернення

громадянам-заявникам роз'яснюється порядок оскарження у судовому порядку у разі відмови в задоволенні звернення.

Діловодство за зверненнями громадян у Шацькій селищній раді ведеться відповідно до Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах та організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 року № 348. Для роботи із зверненнями використовується електронна програма «Звернення громадян», через яку ведеться реєстрація пропозицій, заяв та скарг, контроль за термінами їх розгляду. Реєстрації звернень громадян проводиться з врахуванням Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24.09.2008 року № 858. З електронної програми роздруковуються реєстраційно-контрольні картки, які показують хід проходження звернення. Матеріали розгляду звернень формуються в окремі справи.

Підсумки роботи із зверненнями громадян за підсумками I кварталу 2019 року свідчать, що відповідна робота залишається пріоритетним напрямком діяльності селищної ради і надалі буде забезпечено неухильне виконання нормативних актів України, спрямованих на реалізацію конституційного права громадян на звернення.

Головний спеціаліст відділу
організаційно-правового
забезпечення виконавчого
комітету Шацької селищної ради

Л.В. Гармадська