

МОНІТОРИНГ

**ВИКОНАННЯ ВИКОНАВЧИМ ОРГАНОМ ДРУЖКІВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ ДЕЛЕГОВАНИХ ПОВНОВАЖЕНЬ ОРГАНІВ
ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ В ЧАСТИНІ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ ВИМОГ ЗАКОНОДАВСТВА ЩОДО РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН,
ЗДІЙСНЕННЯ КОНТРОЛЮ ЗА СТАНОМ ЦЬОЇ РОБОТИ НА ПІДПРИЄМСТВАХ, В УСТАНОВАХ ТА ОРГАНІЗАЦІЯХ
НЕЗАЛЕЖНО ВІД ФОРМ ВЛАСНОСТІ СТАНОМ НА 31 БЕРЕЗНЯ 2017 РОКУ**

№	Назва показника* (тільки для розділу III)	Рівень організації роботи із зверненнями громадян	Оцінка (необхідно підкреслити)	Пропозиції
Розділ I. Аналіз актів органу місцевого самоврядування				
		1. Встановлено відповідність / не відповідність / (необхідно підкреслити) законодавству про звернення громадян наступних актів виконкому міської ради: 1.1. Рішення виконкому міської ради від 15.02.2017 № 86 «Про підсумки роботи зі зверненнями громадян у виконавчих органах Дружківської міської ради за 2016 рік» 1.2. Розпорядження міського голови від 05.01.2017 № 05 «Про затвердження графіків проведення керівництвом виконкому Дружківської міської ради особистих прийомів громадян, відкритих, виїзних прийомів, проведення телефонного зв'язку з населенням «Гаряча лінія» з питань, що належать до компетенції міської ради, прийомів осіб, які потребують безоплатної первинної правової допомоги, на 2017 рік». 1.3. Розпорядження міського голови від 30.12.2013 № 200 «Про затвердження Положення про організацію роботи «Телефону довіри» у громадській приймальні виконкому Дружківської міської ради». 1.4. Розпорядження міського голови від 20.01.2017 № 19 «Про затвердження графіків надання методичної допомоги та стажування у виконкомі міської ради на перше півріччя 2017 року». 2. Інші акти виконкому міської ради (перелічити) : 2.1. Розпорядження міського голови від 29.12.2015 № 223 «Про внесення змін до розпорядження міського голови від 22.06.2012 № 126 «Про затвердження порядку організації проведення керівництвом виконкому Дружківської міської ради особистих прийомів громадян, осіб, які потребують безоплатної первинної правової допомоги, відкритих виїзних прийомів, проведення телефонного зв'язку з населенням «Гаряча лінія» з питань, що належать до компетенції міської ради». 2.2. Розпорядження міського голови від 30.12.2013 № 199 «Про затвердження Порядку опрацювання та розгляду письмових звернень громадян у виконкомі Дружківської міської ради».	- <u>відповідає вимогам, установленим законодавством;</u> - <u>не повністю відповідає вимогам;</u> - <u>не відповідає вимогам, установленим законодавством</u>	

	2.3. Розпорядження міського голови від 07.04.2016 № 73 «Про призначення відповідального за зв'язок з КП «Донецький обласний контактний центр» та Державною установою «Урядовий контактний центр». 2.4. Розпорядження міського голови від 07.06.2016 № 121 «Про внесення змін до розпорядження міського голови від 03.02.2014 № 15 «Про затвердження Положення про порядок проведення у виконкомі міської ради «Дня контролю» та складу робочої групи з питань розгляду звернень громадян». 2.5. Розпорядження міського голови від 21.06.2016 № 131 «Про затвердження заходів з організації роботи зі зверненнями громадян щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення у Виконавчому комітеті Дружківської міської ради». 2.6. Рішення виконкому Дружківської міської ради від 23.12.2016 № 7/19-10 «Про затвердження Положення про загальний відділ виконавчого комітету Дружківської міської ради». 2.7. Рішення виконкому міської ради від 19.02.2014 № 63 «Про затвердження Методики оцінювання рівня організації роботи зі зверненнями громадян у виконавчих органах і комунальних підприємствах Дружківської міської ради, селищних радах, комунальних підприємствах та установах міста». 2.8. Рішення виконкому міської ради від 06.04.2016 № 132 «Про затвердження Положення про видачу довідок громадянам у виконавчому комітеті Дружківської міської ради». <u>Відповідають / не відповідають / (необхідно підкреслити)</u> законодавству про звернення громадян.	
--	---	--

Розділ II. Аналіз інформації виконкому про виконання делегованих повноважень за минулий період

	1. За результатами першого кварталу 2017 року: 1.1. Зареєстровано 378 звернень громадян, з них 234 письмових, 144 усних, що свідчить про <u>високий</u> / <u>низький</u> / <u>(необхідно підкреслити)</u> рівень довіри до місцевої влади. 1.2. З загальної кількості звернень громадян взято на контроль 261 звернення, з них 115 звернення вирішено позитивно, на 106 звернень надані кваліфіковані роз'яснення, у вирішенні 21 звернення – відмовлено, <u>що свідчить про високий відсоток (44 %) реального виконання, порушених у зверненнях питань.</u> 1.3. Перенесені терміни виконання робіт за 2 зверненнями по одному разу, випадків перенесення термінів більше одного разу не <u>встановлено.</u> 1.4. Переслано згідно з ч.3 ст.7 Закону України «Про звернення громадян»** іншим уповноваженим органам 11 звернень громадян за належністю. 1.5. Розглянуто 103 звернення від пільгової категорії громадян, з них:	- відповідає вимогам, установленим законодавством; - <u>не повністю відповідає вимогам;</u> - <u>не відповідає вимогам</u> установленим законодавством	1.Рекомендовано: 1.1. Підвищити рівень організації та проведення виїзних прийомів громадян. 1.2.Підвищити внутрішній контроль у сфері роботи із зверненнями громадян
--	---	---	---

	27 звернень від інвалідів, учасників війни та бойових дій. Звернень від Героїв України, РС, СП, жінок, яким присвоєно почесне звання «Мати-героїня» не зареєстровано. Позитивно вирішено 40 питань, порушених громадянами пільгової категорії, що свідчить про <u>високий відсоток (39%)</u> реального виконання, порушених у цих зверненнях питань. 2. Зареєстровано 11 повідомлень громадян на «Телефон довіри», з них: позитивно вирішено 9, що свідчить про високий рівень організації і проведення такої форми зворотного зв'язку з населенням. 3. Заплановано і проведено: 3.1. - 13 особистих прийомів осіб, які потребують безоплатної первинної правової допомоги, прийнято 11 громадян, що свідчить про незадовільну організацію і проведення таких виїзних прийомів. 3.2 - 51 особистий прийом, прийнято 60 громадян, що свідчить про задовільну організацію і проведення таких видів прийомів; 3.3. - 5 спільних прийомів, прийнято 22 громадян, що свідчить про задовільну організацію і проведення таких видів прийомів; 3.4. - 24 виїзних прийомів, прийнято 54 громадян, що свідчить про задовільну організацію і проведення таких видів прийомів; 3.5. - 5 «Гарячих ліній», прийнято 8 громадян, що свідчить про задовільну організацію і проведення таких видів прийомів; 3.6. - 3 засідання комісії з питань розгляду звернень громадян, розглянуто 6 організаційних питань, <u>звернення громадян не розглядались, що свідчить про неповне використання контрольних функцій.</u> 3.7. - 3 «Дні контролю», розглянуто 7 звернень громадян, будь-яких порушень не встановлено. Всі звернення виконані у повному обсязі, інформації щодо виконання перевірок звернень достовірні, що свідчить про належну організацію і проведення вказаних заходів. 3.8 - 3 наради, 1 засідання виконкомом, заслухано 3 звіти керівників з питань звернень громадян, що свідчить про належну роботу щодо здійснення внутрішнього контролю у цій сфері. 4. Здійснено згідно з затвердженими планами і графіками 2 перевірки стану роботи зі зверненнями громадян в органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах та організаціях, встановлено 3 порушення діючого законодавства. <i>Перевірки проведено в КП «Спектр» та у відділі освіти Дружківської міської ради.</i> 4.1. В зв'язку з незначними недоліками, виявленими під час проведення перевірок, до адміністративної відповідальності посадові особи притягнуті не	3.6 Забезпечити реальні умови для участі громадян у перевірках поданих ними звернень.
--	---	--

	були.	4.2. Враховуючи, що на території міста розташовано 14 підприємств та управлінь, що надають різноманітні послуги населенню, серед яких 9 – комунальних та 5 соціальних, протягом року заплановано провести 11 перевірок стану роботи зі зверненнями громадян в органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах та організаціях, що достатньо / замало і свідчить про те, що посадовими особами виконкому Дружківської міської ради у повній мірі використовуються надані їм контрольні повноваження у цій сфері.	
Розділ III. Тематична перевірка додержання законодавства з питань звернень громадян			
I. Стан дотримання законодавства та діловодства за зверненнями громадян			
1.	Дотримання порядку реєстрації звернень громадян на реєстраційно-контрольних картках чи в журналах реєстрації, ведення карток (журналів) обліку особистого прийому громадян.	1.1. Порядок реєстрації звернень громадян <u>дотримується</u> / <u>не дотримується</u> / <u>(необхідне підкреслити)</u> , вимогам Інструкції № 348. 1.2. Звернення реєструються на реєстраційно-контрольних картках. У процесі автоматизованої реєстрації шляхом введення елементів у документ Microsoft Word формується банк реєстраційних даних. 1.3. Ведення карток обліку особистого прийому та письмових звернень громадян <u>відповідає</u> / <u>не відповідає</u> / вимогам Інструкції № 348 <u>(необхідне підкреслити)</u> . 1.4. Навести приклади, додати копії окремих карток, сторінок журналів: - <u>звернення на особистому прийомі інваліда 3-ої гр.Погосова Р.В. від 16.01.2017 щодо умов призначення пенсії за інвалідністю;</u> - <u>звернення на особистому прийомі ветерана праці Гайдамаці В.М. від 10.01.2017 стосовно ремонту в під'їзді будинку після пожежі;</u> - <u>письмове звернення до урядової «гарячої лінії» одинокої матері Савченко Н.В. від 21.03.2017 стосовно сприяння у призначенні соціальної допомоги як одинокій матері.</u> - <u>письмове звернення до урядової «гарячої лінії» одинокої матері Бурлай С.С. від 01.03.2017 стосовно сприяння у призначенні соціальної допомоги як одинокій матері та малозабезпеченій сім'ї.</u>	- <u>відповідає вимогам, установленим законодавством;</u> - не повністю відповідає вимогам; - не відповідає вимогам, установленим законодавством
2.	Дотримання порядку формування справ і картотек за зверненнями громадян та їх комплектація	2.1. Порядок формування справ за зверненнями громадян, їх комплектація та обкладка <u>відповідають</u> / <u>не відповідають</u> / вимогам Інструкції № 348 <u>(необхідне підкреслити)</u> . 2.2. Навести приклади, додати копії окремих справ та карток: - <u>звернення на особистому прийомі ветерана праці Гайдамаці В.М. від 10.01.2017 стосовно ремонту в під'їзді будинку після пожежі;</u> - <u>письмове звернення до урядової «гарячої лінії» одинокої матері Бурлай С.С. від 01.03.2017 стосовно сприяння в у призначенні соціальної допомоги як одинокій матері та малозабезпеченій сім'ї.</u>	- <u>відповідає вимогам, установленим законодавством;</u> - не повністю відповідає вимогам; - не відповідає вимогам

3.	Дотримання строку розгляду звернень громадян.	3.1. Строки розгляду звернень громадян <u>відповідають</u> / не відповідають / вимогам ст.20 Закону України «Про звернення громадян» <i>(необхідне підкреслити)</i>. 3.2. Рішення про постановку та зняття звернень громадян з контролю приймаються у відповідності / не відповідно до вимог Інструкції № 348 <i>(необхідне підкреслити)</i>. Завжди на реєстраційно-контрольних картках проставляється відмітка про контроль. 3.3. Аналіз усіх випадків перенесення термінів виконання робіт за зверненнями громадян дозволяє зробити висновок щодо <u>доцільності</u> / не доцільності / перенесення термінів у переважній кількості випадків <i>(необхідне підкреслити)</i>. 3.4. Навести приклади, додати копії окремих справ, карток, доповідних, клопотань щодо перенесення термінів: 3.4.1. Звернення вимушено переміщеної особи з м.Горілівка Дудника М.І. щодо сприяння у подовженні довідки як вимушено-переміщеній особі та відновленні соціальних виплат зареєстровано у виконкомі міської ради 20.02.2017. Листом від 15.03.2017 заявника повідомлено, що за результатами проведених перевірок фактичного місяця проживання заявника, вищевказані питання будуть розглянуті на засіданні міської комісії з питань призначення (відновлення) або відмови у призначенні (відновленні) соціальних виплат, на якій буде прийнято рішення щодо відновлення або відмови у відновленні пенсійних та соціальних виплат заявнику. Звернення залишено на контролі до 30.03.2017. Листом від 27.03.2017 заявника повідомлено, що пенсійні та соціальні виплати заявнику відновлено. 3.4.2. Звернення Алтуїної В.Г. щодо сприяння в проведенні ремонту будинку (усунення тріщин) за адресою; вул.Соборна, 28-82, зареєстровано у виконкомі міської ради 06.02.2017. Листом від 28.02.2017 заявника повідомлено, що після комісійного обстеження будинку обслуговуючій організації КП «Комсервіс» спрямовано листа щодо усунення тріщин на несучих стінах житлового будинку. Звернення залишено на контролі до 22.03.2017. Листом від 20.03.2017 заявника повідомлено, що необхідні ремонтні роботи робітниками КП «Комсервіс» проведені.	установленим законодавством - <u>відповідає</u> вимогам, <u>установленим</u> законодавством; - не повністю відповідає вимогам; - не відповідає вимогам установленим законодавством	
4.	Дотримання строку та порядку пересилання звернень громадян іншим	4.1. Строки та <u>порядок пересилання</u> звернень громадян іншим уповноваженим органам або їх повернення заявникам з відповідними роз'ясненнями <u>дотримуються</u> / не дотримуються / вимог ст.ст.5,7 Закону України <i>(необхідне підкреслити)</i>. 4.2. <u>Складаються</u> / не складаються / реєстри відправки, які <u>правильно</u> / не	- <u>відповідає</u> вимогам, <u>установленим</u> законодавством; - не повністю	

	уповноваженим органом.	правильно / оформлюються (необхідне підкреслити). 4.3. Навести приклади. додати копії окремих супровідних листів, усіх видів реєстрів: 4.3.1. Звернення гр.Кравченко В.В. (смп.Райське, вул. Революційна,85) від 17.03.2017 з приводу перепаду електронапруги в мережі будинку де мешкає заявник, спрямовано за належністю до керівництва ЦОК ПАТ «ДТЕК Донецькобленерго» для розгляду та відповідного реагування про що повідомлено заявника листом від 20.03.2017 № 30-0618-01; 4.3.2 Звернення Язвенко Н.В. (смп.Олексієво-Дружківка, вул.Бібліотечна 34) стосовно побутового конфлікту з громадянином Хрецик через користування земельною ділянкою, спрямовано за належністю до керівництва Олексієво-Дружківської селищної ради для розгляду та відповідного реагування, про що повідомлено заявника листом від 14.03.2017 № 30-0572-01; За звітний період згідно зі ст.5 Закону України «Про звернення громадян» звернень від мешканців міста не пересилалося.	відповідає вимогам; - не відповідає вимогам установленим законодавством	
5.	Дотримання порядку розгляду звернень окремих категорій громадян (інвалідів ВВВ; Героїв України, РС, СП; жінок, яким присвоєно почесне звання «Мати-героїня»).	5.1. Порядок розгляду звернень, як окремих категорій громадян (інвалідів ВВВ; Героїв України, РС, СП; жінок, яким присвоєно почесне звання «Мати-героїня»), так і всіх інших осіб, що мають право на звернення <u>дотримується</u> / не дотримується (необхідне підкреслити), як це передбачено Указом Президента України від 07.02.2008 №109/2008 та ст.ст. 14, 15, 16, 19 Закону України «Про звернення громадян». 5.1.1. Відповіді на звернення інвалідів ВВВ; Героїв України, РС, СП; жінок, яким присвоєно почесне звання «Мати-героїня» <u>надаються</u> / не надаються за підписом міського голови (необхідне підкреслити). 5.2. <u>Забезпечено</u> / не забезпечено об'єктивний, всебічний і вчасний розгляд звернень громадян (необхідне підкреслити). На контрольні усні звернення пільгової категорії громадян, без додатків на окремих бланках оформляються доручення зі стислими поясненнями по суті порушеного питання. 5.3. <u>Надаються</u> / не надаються роз'яснення порядку оскарження прийнятих за результатами розгляду звернень рішень (необхідне підкреслити). 5.4. Навести приклади. додати копії окремих справ, карток за зверненнями пільгової категорії громадян: 5.4.1. Звернення учасника ВВВ Козулько О.Н. (вул. Соборна,15-1) щодо отримання інформації в місцевих ЗМІ стосовно переліку послуг, які надає КП «Комсервіс» згідно тарифу вирішено позитивно. 5.4.2 Звернення від багатодітної сім'ї Гапій Н.В. (вул. Авіаційна,35) стосовно сприяння у забезпеченні дровами вирішено позитивно. 5.4.3 У вирішенні питання надання квартири як учаснику бойових дій АТО	- відповідає вимогам, установленим законодавством; - не повністю відповідає вимогам; установленим законодавством	

Губарєву А.В. (вул.Космонавтів63-35) відмовлено та надано порядок оскарження прийнятого рішення у відповідності до вимог законодавства.		
III. Стан організації роботи зі зверненнями громадян		
6. Наявність затверджених графіка і порядку проведення особистого прийому громадян та їх дотримання.	6.1. Графіки особистого прийому осіб, які потребують безоплатної первинної правової допомоги та особистого, спільного, виїзного прийомів громадян, проведення телефонного зв'язку з населенням «Гаряча лінія» затверджені / не затверджені / (необхідне підкреслити) розпорядженням міського голови від 05.01.2017 № 05 «Про затвердження графіків проведення керівництвом виконкому Дружківської міської ради особистих прийомів громадян, відкритих, виїзних прийомів, проведення телефонного зв'язку з населенням «Гаряча лінія» з питань, що належать до компетенції міської ради, прийомів осіб, які потребують безоплатної первинної правової допомоги, на 2017 рік». 6.1.1. Графіком передбачено / не передбачено / проведення особистого прийому не рідше чотирьох разів на місяць, у тому числі двох особистих виїзних прийомів громадян (необхідне підкреслити). 6.1.2. Графіки прийомів дотримуються / не дотримуються (необхідне підкреслити). 6.2. Порядок проведення особистого прийому осіб, які потребують безоплатної первинної правової допомоги та особистого, спільного, виїзного прийомів громадян, проведення телефонного зв'язку з населенням «Гаряча лінія» затверджений / не затверджений / (необхідне підкреслити) розпорядженням міського голови від 22.06.2012 № 126. 6.3. Складається / не складається / довідка про дотримання графіків прийому (необхідне підкреслити). 6.4. Навести приклади розгляду усних звернень громадян, надати копії графіку, документа про його затвердження, довідки про його дотримання, окремих справ за контрольними усними зверненнями громадян: 6.4.1. Звернення на особистому прийомі ветерана праці Гайдамаці В.М. від 10.01.2017 стосовно ремонту в під'їзді будинку, де мешкає заявник після пожежі; 6.4.2. Звернення під час проведення телефонного зв'язку «гаряча лінія» секретарем Дружківської міської ради Бучук І.О.: - Верестилова О.В. про умови одержання гуманітарної допомоги від благодійної організації «Харківські самаритяни»; - Мельник Т.В. про умови одержання гуманітарної допомоги від благодійної організації «Харківські самаритяни»; - Козулько О.Н. про незгоду з підвищенням тарифів на оплату ЖКП. 6.4.3 Звернення під час проведення відкритого прийому громадян секретарем	- відповідає вимогам, установленим законодавством; - не повністю відповідає вимогам; - не відповідає вимогам установленим законодавством

		Дружківської міської ради Бучук І.О. спільно з керівниками соціальних служб міста: - Таран Н.А., про надання роз'яснень щодо умов встановлення статусу інваліда ВВВ; - Деріглазова Н.М., про умови одержання матеріальної допомоги за рахунок коштів місцевого бюджету; - Яровий К.М. про умови призначення соціальної допомоги як малозабезпеченій сім'ї; 6.4.4 Звернення під час проведення «виїзного прийому» громадян заступником міського голови Верещагіним Р.О. - Тищенко О.Ю. про незгоду з підвищенням тарифів на оплату житлово-комунальних послуг; - Стрельченко В.М. про умови створення ОСББ. 6.4.5 Звернення під час проведення «телефону довіри» - Луїна А.О. про надання інформації щодо умов реєстрації неповнолітньої дитини; - Андреева І.А. про умови одержання довідки про склад сім'ї для оформлення соціальної допомоги при народженні дитини. 6.4.6 Звернення під час проведення прийому осіб, які потребують безоплатної первинної правової допомоги: - Павленко О.Л. про надання роз'яснень на окремі статті чинного законодавства щодо оформлення субсидії; - Олійник В.П. про надання роз'яснень на окремі статті земельного законодавства щодо оформлення кадастрового номеру на земельну ділянку.	
7.	Наявність належного чиним обладнаного приміщення для проведення особистого прийому громадян, розміщення актів законодавства, зразків оформлення звернень	7.1. Відповідно до вимог Закону України «Про безоплатну правову допомогу» створена Громадська приймальня з надання безоплатної первинної правової допомоги з питань, що належать до компетенції виконкому міської ради. Наявне / відсутнє / належним чином обладнане приміщення для проведення прийомів громадян <i>(необхідно підкреслити)</i>. 7.2. Прийом проводиться на першому поверсі виконкому міської ради (кабінет 107 - громадська приймальня). Будівля виконкому обладнана пандусом та дзвінком виклику для інвалідів з обмеженням руху, телефонним зв'язком та необхідними меблями. 7.2.1. Розміщені / не розміщені / у доступному місці акти законодавства, інформаційні буклети, зразки оформлення звернень та інші документи, відомості про посадових та службових осіб, які ведуть особистий прийом, їх взаємозаміна, графіки прийому, місцезнаходження відповідних структурних підрозділів, контактні телефони <i>(підкреслити наявне, перелічити відсутнє)</i>.	- <u>відповідає вимогам, установленим законодавством;</u> - не повністю відповідає вимогам; - не відповідає вимогам установленим законодавством

8. Наявність затвердженого графіка (порядку) роботи телефонної «гарячої лінії», або «телефону довіри» його дотримання, ведення обліку повідомлень громадян.	2.9. 8.1. Графік / положення / роботи телефонної «гарячої лінії» та «телефону довіри» / затверджений / не затверджений / розпорядженням міського голови від 05.01.2017 № 05 (необхідне підкреслити). 8.1.1. Графік / положення / роботи телефонної «гарячої лінії» / «телефону довіри» / дотримується / не дотримується / (необхідне підкреслити). 8.2. Повідомлення громадян обліковуються / не обліковуються (необхідне підкреслити) на картках обліку особистого прийому / журналі обліку звернень на особистому прийомі. 8.3. Навести приклади розгляду повідомлень громадян, надати копії графіку / порядку / документа про його затвердження, / окремих сторінок журналу обліку / карток / телефонної «гарячої лінії» / «телефону довіри» / (необхідне підкреслити): 8.3.1. Наприклад, на звернення до «телефону довіри» Луніної А.О. щодо надання інформації стосовно умов реєстрації неповнолітньої дитини надані відповідні роз'яснення згідно з чинним законодавством та для одержання більш детальної інформації рекомендовано звернутись до реєстраційного відділу виконавчого комітету Дружківської міської ради; 8.3.2 Під час звернення Верестилової О.В. на «гарячу лінію» стосовно умов одержання гуманітарної допомоги від благодійної організації «Харківські самаритяни» надані роз'яснення, що сім'ю заявниці буде внесено до списків сімей, які потребують одержання гуманітарної допомоги.	- <u>відповідає</u> вимогам, <u>установленим</u> <u>законодавством</u>; - <u>не повністю</u> <u>відповідає</u> вимогам; - <u>не відповідає</u> вимогам <u>установленим</u> <u>законодавством</u>	
9. Проведення аналітичної роботи із зверненнями громадян: аналізу звернень громадян щодо виявлення найбільш актуальних проблем та внесення пропозицій до розв'язання; організації повторних звернень громадян, безпідставну відмову в задоволенні законних вимог заявників тощо.	9.1. Проводиться аналітична робота зі зверненнями громадян: аналізуються звернення громадян щодо виявлення найбільш актуальних проблем та вносяться пропозиції стосовно шляхів їх розв'язання; виявляються причини, що зумовлюють надходження повторних звернень громадян, безпідставну відмову в задоволенні законних вимог заявників тощо. 9.2. Згідно з графіком затвердженим розпорядженням міського голови від 20.01.2017 № 19 проводяться перевірки стану роботи зі зверненнями громадян на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності. Протягом першого кварталу проведено 2 перевірки, а саме: 9.2.1. <i>Комунальне підприємство «Спектр» Дружківської міської ради. Під час проведення перевірки встановлено, що в КП «Спектр» відсутній офіційний веб-сайт де були б відображені дані про КП «Спектр» та будь які матеріали про організацію роботи зі зверненнями громадян, графіків особистого прийому громадян, проведення телефонного зв'язку з населенням міста «пряма лінія» і «телефон довіри».</i> 9.2.2. <i>Відділ освіти Дружківської міської ради.</i> За результатами проведеної перевірки рекомендовано привести у відповідність	- <u>відповідає</u> вимогам, <u>установленим</u> <u>законодавством</u>; - <u>не повністю</u> <u>відповідає</u> вимогам; - <u>не відповідає</u> вимогам <u>установленим</u> <u>законодавством</u>	

	зумовлюють надходження повторних звернень громадян, безпідставної відмови в задоволенні вимог заявників	до вимог Інструкції № 348 (зі змінами) журнал обліку письмових звернень громадян та дотримуватись порядку реєстрації звернень громадян. Також на офіційному веб-сайті відділу освіти періодично розміщувати узагальнені матеріали щодо організації роботи зі зверненнями громадян у відділі. За результатами перевірок підготовлені моніторинги і надані рекомендації щодо вдосконалення роботи зі зверненнями громадян. 9.3. Згідно з Положенням про комісію виконкому Дружківської міської ради з питань розгляду звернень громадян та її складу, затвердженим розпорядженням міського голови від 07.06.2016 №121, кожний 3-й четвер місяця проводиться засідання постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян на чолі з міським головою. 9.4. Згідно з Положенням про порядок проведення у виконкомі міської ради «Дня контролю» та складу робочої групи з питань розгляду громадян, затвердженим розпорядженням міського голови від 03.02.2014 №15 кожну другу п'ятницю місяця проводиться «Дні контролю».		
10	Проведення нарад, семінарів, засідань колегій або виконкомів з питань звернень громадян.	10. Відповідно до затверджених планів проводяться наради, семінари, засідання виконкомів з питань звернень громадян. 10.1. Щомісяця на комісії з питань розгляду звернень громадян відповідно до плану-графіку комісії заслуховуються керівники комунальних підприємств та соціальних служб міста про стан роботи зі зверненнями громадян (протокол комісії від 16.02.2017 № 02) 10.1.1 Щопонеділка, за затвердженим планом, на апаратних нарадах при заступнику міського голови заслуховуються керівники комунальних підприємств міста з питаннями про стан розгляду громадян; 10.1.2 У відповідності до затвердженого плану проводяться семінари з питань звернень громадян для відповідальних за стан цієї роботи на підприємствах, в установах та організаціях незалежно від форм власності. У 2017 році проведення семінару заплановано у другому кварталі; 10.1.3. Двічі на рік підсумки роботи зі зверненнями громадян заслуховуються на засіданнях виконкому міської ради (рішення виконавчого комітету від 15.02.2017 № 86 «Про підсумки роботи зі зверненнями громадян у виконавчих органах Дружківської міської ради за 2016 рік)	- відповідає вимогам, установленим законодавством; - не повністю відповідає вимогам, установленим законодавством	
11	Планування роботи із зверненнями громадян	11. Щокварталу складаються плани роботи відповідальних за роботу зі зверненнями громадян, комісій з розгляду звернень громадян, семінарів, нарад, стажувань, графіки проведення прийомів, перевірок, «Днів контролю».	- відповідає вимогам, установленим законодавством; - не повністю	

			відповідає вимогам; - не відповідає вимогам установленим законодавством - відповідає вимогам, установленим законодавством; - не повністю відповідає вимогам; - не відповідає вимогам установленим законодавством	
12	Систематичне інформування керівництва органу виконавчої влади про стан роботи із зверненнями громадян	12.1. Керівництво систематично інформується про стан роботи зі зверненнями громадян. 12.2. Складаються щомісячні звіти, щоквартальні інформаційно-аналітичні довідки, інформаційні записки про виконання власних доручень та доручень органів влади вищого рівня з питань звернень громадян.	відповідає вимогам; - не відповідає вимогам установленим законодавством - відповідає вимогам, установленим законодавством; - не повністю відповідає вимогам; - не відповідає вимогам установленим законодавством	
13	Розміщення на веб-сайті органу виконавчої влади (окремій веб-сторінці) узагальнених матеріалів про організацію роботи із зверненнями громадян, графіків прийому, роз'яснень на найбільш актуальні питання громадян	13.1. Створений і працює веб-сайт виконкому міської ради. В розділі «Громадська приймальня» розміщуються узагальнені матеріали про організацію роботи зі зверненнями громадян, графіки особистого, відкритих, виїзних прийомів громадян, «Гарячої лінії». 13.2. У друкованих ЗМІ періодично оприлюднюються графіки особистого прийому громадян, повідомлення про проведення телефонного зв'язку з населенням міста «Гаряча лінія», підсумкові інформаційно-аналітичні довідки, роз'яснення повноважень громадян. 13.2.1. Вказати назву публікацій, видання, його дату і номер: - газета «Дружківський рабочий» від 12.01.2017 № 2 «Население должно знать, как работает полиция»; - газета «Дружківський рабочий» від 19.01.2017 № 3 «В Дружковке заболеваемость гриппом и ОРВИ ниже эпидпорога» - газета «Дружківський рабочий» від 19.01.2017 № 3 «УСЗН інформує про зміни в законодавстві у зв'язку зі встановленням нового розміру мінімальної заробітної плати»; - газета «Дружківський рабочий» від 26.01.2017 № 4 «Помочь нуждающемуся – черта человеческая»; - газета «Дружківський рабочий» від 26.01.2017 № 4 «Кожне звернення розглядається своєчасно»; - газета «Дружківський рабочий» від 26.01.2017 № 4 «Не хочешь быть	відповідає вимогам; - не відповідає вимогам установленим законодавством; - не повністю відповідає вимогам; - не відповідає вимогам установленим законодавством	

	должником –заплати! »; - газета «Дружківський рабочий» від 02.02.2017 №5 «Давайте работать вместе»; - газета «Дружківський рабочий» від 09.02.2017 №6 «Штрихи реформы: социальные стипендии»; - газета «Дружківський рабочий» від 09.02.2017 №6 «УСЗН інформує: субсидія на придбання твердого та рідкого побутового палива» - газета «Дружківський рабочий» від 09.02.2017 №6 «К зиме готовились серьезно» і інші.	
--	--	--

* Показники, за якими оцінюється рівень організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади, затверджені постановою Кабінету Міністрів України від 24.06.2009 №630.

** Закон України «Про звернення громадян»

*** Указ Президента України «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» від 07.02.2008 № 109/2008.

**** Інструкція 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, затверджена постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 №348.

Моніторинг склав:

Міський голова



(підпис)

В.С.Гнатенко
(п.п.б.)

Керуючий справами виконкому



(підпис)

І.В.Курило
(п.п.б.)

Начальник загального відділу



(підпис)

Ю.І.Кухарова
(п.п.б.)

З моніторингом ознайомлений:

Заступник керівника апарату
облдержадміністрації



(підпис)

Ю.О.Костюкіна

Заступник начальника управління
з питань звернень громадян та доступу
до публічної інформації



(підпис)

А.М.Кесоян

АКТ*

тематичної перевірки виконання виконавчим органом Дружківської міської ради делегованих повноважень органів виконавчої влади щодо відповідного розгляду звернень громадян та контролю за станом цієї роботи від 31 березня 2017 року

За підсумками перевірки виявлено наступне.

I. Акти органу місцевого самоврядування відповідають законодавству про звернення громадян.

II. В інформації виконкому про виконання делегованих повноважень за минулий період встановлено дві невідповідності Указу Президента України від 07.02.2008 №109/2008, Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», а саме:

1. Незадовільний рівень організації і проведення особистих прийомів осіб, які потребують безоплатної первинної правової допомоги.

2. Обмеження прав громадян на участь у перевірках поданих ними звернень на засіданнях комісій з питань розгляду звернень громадян.

III. Тематичною перевіркою додержання законодавства з питань звернень громадян **негативних показників не встановлено.**

Отже, посадовими особами виконкому міської ради не в повному обсязі виконуються делеговані повноваження органів виконавчої влади щодо організації і проведення особистих прийомів осіб, які потребують безоплатної первинної правової допомоги.

Рівень організації роботи із зверненнями громадян у виконкомі Дружківської міської ради оцінюється у 12 балів з 13 можливих. Рекомендовано розглянути результати перевірки на комісії з розгляду звернень громадян у виконкомі Дружківської міської ради та довести до відома населення шляхом опублікування на офіційному веб-сайті.

* Акт є невідмінною частиною моніторингу та складений у трьох примірниках, один з яких переданий органу місцевого самоврядування, в якому проводилась перевірка.

Заступник начальника управління з питань
звернень громадян та доступу до
публічної інформації

А.М.Кесоян