

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 ЦЬЄЇ РОБОТИ НА ПІДПРИЄМСТВАХ, В УСТАНОВАХ ТА ОРГАНІЗАЦІЯХ НЕЗАЛЕЖНО ВІД ФОРМ ВЛАСНОСТІ СТАНОМ НА 30 серпня 2018 РОКУ

№	Назва показника* (тільки для розділу III)	Рівень організації роботи із зверненнями громадян	Оцінка (необхідне підкреслити)	Пропозиції
Розділ I. Аналіз актів органу місцевого самоврядування				
		<p>1. Встановлено <u>відповідність</u> / не відповідність / <i>(необхідно підкреслити)</i> законодавству про звернення громадян наступних актів виконкому міської ради:</p> <p>1.1. Рішення виконкому міської ради від 17.01.2018 № 2 «Про результати роботи зі зверненнями громадян у виконавчих органах Дружківської міської ради за 2017 рік».</p> <p>1.2. Рішення виконкому міської ради від 18.07.2018, № 266 «Про підсумки роботи зі зверненнями громадян у виконавчих органах Дружківської міської ради за перше півріччя 2018 року».</p> <p>1.3. Розпорядження міського голови від 02.01.2018 № 02 «Про затвердження графіків проведення керівництвом виконкому Дружківської міської ради особистих, спільних, виїзних прийомів громадян, проведення телефонного зв'язку з населенням «Гаряча лінія» та прийомів осіб, які потребують безоплатної первинної правової допомоги, на 2018 рік».</p> <p>1.4. Розпорядження міського голови від 06.07.2018 № 142 «Про затвердження графіків проведення керівництвом виконкому Дружківської міської ради особистих, спільних, виїзних прийомів громадян, проведення телефонного зв'язку з населенням «Гаряча лінія» та прийомів осіб, які потребують безоплатної первинної правової допомоги, на друге півріччя 2018 року».</p> <p>1.5. Розпорядження міського голови від 30.12.2013 № 200 «Про затвердження Положення про організацію роботи «Телефону довіри» у громадській приймальні виконкому Дружківської міської ради».</p> <p>1.6. Розпорядження міського голови від 16.01.2018 № 19 «Про організацію надання методично-консультативної та практичної допомоги у 2018 році».</p> <p>2. Інші акти виконкому міської ради <i>(перелічити)</i> :</p> <p>2.1. Розпорядження міського голови від 31.01.2018 № 33 «Про затвердження Порядку організації проведення керівництвом виконкому Дружківської міської ради особистих прийомів осіб, які потребують безоплатної первинної правової</p>	<p>- <u>відповідає</u> <u>вимогам,</u> <u>установленим</u> <u>законодавством;</u></p> <p>- не повністю відповідає вимогам;</p> <p>- не відповідає вимогам установленим законодавством</p>	

допомоги, особистих, спільних, виїзних прийомів громадян, проведення телефонного зв'язку з населенням «Гаряча лінія» з питань, що належать до компетенції виконавчого комітету Дружківської міської ради».

2.2. Розпорядження міського голови від 15.01.2018 № 15 «Про затвердження Порядку опрацювання та розгляду письмових звернень громадян у виконкомі Дружківської міської ради».

2.3. Розпорядження міського голови від 31.01.2018 № 31 «Про призначення працівника, відповідального за зв'язок з Державною установою «Урядовий контактний центр» у виконавчому комітеті Дружківської міської ради».

2.4. Розпорядження міського голови від 27.12.2017 № 300 «Про затвердження Положення про порядок проведення «Дня контролю» результатів розгляду звернень громадян у виконкомі Дружківської міської ради».

2.5. Розпорядження міського голови від 27.12.2017 № 301 «Про затвердження складу робочої групи з проведення «Дня контролю» результатів розгляду звернень громадян у виконкомі Дружківської міської ради».

2.6. Розпорядження міського голови від 16.01.2018 № 20 «Про затвердження Положення про комісію виконкому Дружківської міської ради з питань розгляду звернень громадян»

2.7. Розпорядження міського голови від 16.01.2018 № 21 «Про затвердження складу комісії виконкому Дружківської міської ради з питань розгляду звернень громадян»

2.8. 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».

2.9. Розпорядження міського голови від 03.05.2018 № 97 «Про впровадження електронного документообігу в Дружківській міській раді та її виконавчих органах»

2.10. Рішення виконкому Дружківської міської ради від 23.12.2016 № 7/19-10 «Про затвердження Положення про загальний відділ виконавчого комітету Дружківської міської ради».

2.11. 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».

2.12. Рішення виконкому міської ради від 18.07.2018 № 281 «Про затвердження Положення про видачу довідок громадянам у виконавчих органах Дружківської міської ради».

Відповідають / не відповідають / (необхідно підкреслити) законодавству про звернення громадян.

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

1. За період з 01.01.2018 по 30.08.2018:

1.1. Зареєстровано **1187** звернень громадян, з них **816** письмових, **371** усних, що свідчить про високий / середній / низький / (необхідно підкреслити) рівень довіри до місцевої влади.

1.2. З загальної кількості звернень громадян взято на контроль **1046** звернень, з них **379** звернень вирішено позитивно, на **593** звернення надані кваліфіковані роз'яснення, у вирішенні **74** звернень – відмовлено, що свідчить про високий відсоток (36,2 %) реального виконання порушених у зверненнях питань.

1.3. Перенесені терміни виконання робіт за **2** зверненнями по одному разу, випадків перенесення термінів більше одного разу не встановлено.

1.4. Переслано згідно з ч.3 ст.7 Закону України «Про звернення громадян»** іншим уповноваженим органам **140** звернень громадян за належністю.

1.5. Розглянуто **266** звернень від пільгової категорії громадян, з них: **70** 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 **98** питань, порушених громадянами пільгової категорії, що свідчить про високий відсоток (36,8 %) реального виконання порушених у цих зверненнях питань.

2. Зареєстровано **43** повідомлення громадян на «Телефон довіри», з них: позитивно вирішено **27**, що свідчить про високий рівень організації і проведення такої форми зворотного зв'язку з населенням.

3. Заплановано і проведено:

3.1. - **33** особистих прийомів осіб, які потребують безоплатної первинної правової допомоги, прийнято **11** громадян, що свідчить про незадовільну організацію і проведення таких видів прийомів.

3.2 - **120** особистих прийомів, прийнято **143** громадянина, що свідчить про задовільну організацію і проведення таких видів прийомів;

3.3. - **13** спільних прийомів, прийнято **71** громадянин, що свідчить про задовільну організацію і проведення таких видів прийомів;

3.4. - **24** виїзних прийомів, прийнято **88** громадян, що свідчить про задовільну організацію і проведення таких видів прийомів;

3.5. - **13** «Гарячих ліній», прийнято **15** громадян, що свідчить про задовільну організацію і проведення таких видів прийомів;

3.6. - **8** засідань комісії з питань розгляду звернень громадян, розглянуто

- відповідає вимогам, установленим законодавством;
- не повністю відповідає вимогам;
- не відповідає вимогам установленим законодавством

1. Рекомендовано:

1.1. Удосконалити організацію і проведення особистих прийомів осіб, які потребують безоплатної первинної правової допомоги;
1.2. Використовувати в повній мірі делеговані повноваження в частині контролю за дотриманням законодавства про звернення громадян та притягнення до відповідальності посадових осіб за порушення законодавства про звернення громадян

громадянам було забезпечено умови для участі у перевірці поданих ними звернень.

3.7. - 8 «Днів контролю», розглянуто 18 звернень громадян, будь - яких порушень не встановлено. Всі звернення виконані у повному обсязі, інформації щодо виконання перевірених звернень достовірні, що свідчить про належну організацію і проведення вказаних заходів.

3.8. - 3 наради, 2 засідання виконкому, заслухано 10 звітів 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 6 перевірок стану роботи зі зверненнями громадян в органах місцевого самоврядування, на підприємствах, в установах та організаціях, де встановлені порушення діючого законодавства, а саме в:

- Управлінні житлового та комунального господарства Дружківської міської ради;

- КП «Комсервіс» Дружківської міської ради;

- Територіальному центрі соціального обслуговування (надання соціальних послуг) міста Дружківки;

- Олексієво-Дружківській селищній раді;

- Райській селищній раді;

- Дружківському виробничому управлінні водопровідно-каналізаційного господарства.

4.1. За підсумками проведених перевірок до адміністративної відповідальності посадові особи притягнуті не були.

4.2. Враховуючи, що на території міста розташовано 15 підприємств та управлінь, що надають різноманітні послуги населенню, серед яких 9 – комунальних та 6 соціальних, протягом року було заплановано провести 8 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	<p>1.1. Порядок реєстрації звернень громадян дотримується / не дотримується / (необхідно підкреслити), вимогам Інструкції № 348.</p> <p>1.2. Звернення реєструються на реєстраційно-контрольних картках. У процесі автоматизованої реєстрації шляхом введення елементів у документ Microsoft</p>	- відповідає вимогам, установленим законодавством;	
----	--	--	--	--

	<p>громадян на реєстраційно-контрольних картках чи в журналах реєстрації, ведення карток (журналів) обліку особистого прийому громадян.</p>	<p><u>Word</u> формується банк реєстраційних даних.</p> <p>1.3. Ведення карток обліку особистого прийому та письмових звернень громадян <u>відповідає</u> / не відповідає / вимогам Інструкції № 348 (необхідне підкреслити).</p> <p>1.4. Навести приклади, додати <u>копії окремих карток</u>, сторінок журналів:</p> <p>1.4.1. Звернення гр.Бондарєва В.В., учасника бойових дій, від 15.05.2018 на особистому прийомі заступника міського голови щодо умов постановки на квартирну чергу;</p> <p>1.4.2. Звернення Журавльової Г.В., дитина війни, від 16.04.2018 на особистому прийомі міського голови стосовно надання роз'яснень щодо умов погашення заборгованості за послугу газопостачання за адресою: вул. Харківська, 4-2 (заявниця є власником вищевказаного будинку);</p> <p>1.4.3. Звернення гр. Гавриленко А.О., дитина війни, від 19.07.2018 через урядову «гарячу лінію» стосовно сприяння у збільшенні розміру призначеної субсидії;</p> <p>1.4.4. Звернення гр. Нейтона М.М., інваліда 1-ої групи, від 30.07.2018 через урядову «гарячу лінію» стосовно незгоди з відмовою у призначенні субсидії на оплату житлово-комунальних послуг.</p>	<p>- не повністю відповідає вимогам;</p> <p>- не відповідає вимогам установленим законодавством</p>	
2.	<p>Дотримання порядку формування справ і картотек за зверненнями громадян та їх комплектація</p>	<p>2.1. Порядок формування справ за зверненнями громадян, їх комплектація та обкладинка <u>відповідають</u> / не відповідають / вимогам Інструкції № 348 (необхідне підкреслити).</p> <p>2.2. Навести приклади, додати копії окремих справ та карток:</p> <p>2.2.1. Звернення гр. Лагутіної О.А. від 21.05.2018 на особистому прийомі міського голови стосовно сприяння у виділенні бордюру для облаштування квіткової клумби на прибудинковій території;</p> <p>2.2.2. Звернення гр. Погосової М.А. від 18.05.2018 через урядову «гарячу лінію» стосовно надання роз'яснень щодо призначення субсидії за умови перебування заявниці на обліку у міському центрі зайнятості без отримання виплат по безробіттю</p>	<p>- <u>відповідає</u> вимогам, установленим законодавством;</p> <p>- не повністю відповідає вимогам;</p> <p>- не відповідає вимогам установленим законодавством</p>	
3.	<p>Дотримання строку розгляду звернень громадян.</p>	<p>3.1. Строки розгляду звернень громадян <u>відповідають</u> / не відповідають / вимогам ст. 20 Закону України «Про звернення громадян» (необхідне підкреслити).</p> <p>3.2. Рішення про постановку та зняття звернень громадян з контролю приймаються <u>у відповідності</u> / не відповідно до вимог Інструкції № 348 (необхідне підкреслити). Завжди на реєстраційно-контрольних картках проставляється відмітка про контроль.</p> <p>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 (необхідне підкреслити).</p> <p>3.4. Навести приклади, додати копії окремих справ, карток, доповідних, клопотань щодо перенесення термінів:</p>	<p>- <u>відповідає</u> вимогам, установленим законодавством;</p> <p>- не повністю відповідає вимогам;</p> <p>- не відповідає вимогам установленим законодавством</p>	

		<p>3.4.1. Звернення гр. Фоміна І.О. через урядову «гарячу лінію» щодо сприяння у відновленні освітлення місць загального користування зареєстровано у виконкомі міської ради 27.06.2018. Листом від 06.07.2018 заявника повідомлено, що необхідні роботи будуть проведені протягом липня поточного року. Звернення залишено на контролі до 04.08.2018. Листом від 18.07.2018 заявника повідомлено, що необхідні роботи проведені працівниками КП «Комсервіс», про що свідчить особистий підпис заявника в акті виконаних робіт.</p> <p>3.4.2. Звернення гр. Литвинова С.О. до урядової «гарячої лінії» щодо сприяння у встановленні дверцят на щитовій у під'їзді будинку, де мешкає заявник, зареєстровано у виконкомі міської ради 04.07.2018. Листом від 12.07.2018 заявника повідомлено, що необхідні роботи будуть проведені протягом липня поточного року. Звернення залишено на контролі до 04.08.2018. Листом від 19.07.2018 заявника повідомлено, що необхідні роботи проведені працівниками КП «Комсервіс», про що свідчить особистий підпис заявника в акті виконаних робіт.</p>		
4.	Дотримання строку та порядку пересилання звернень громадян іншим уповноваженим органам.	<p>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 (необхідне підкреслити).</p> <p>4.2. <u>Складаються</u> / не складаються / реєстри відправки, які <u>правильно</u> / не правильно / оформлюються (необхідне підкреслити).</p> <p>4.3. Навести приклади, додати копії окремих супровідних листів, усіх видів реєстрів:</p> <p>4.3.1. Звернення гр. Гречанової А.Г. від 18.06.2018 з приводу сприяння у відновленні послуги водопостачання за адресою проживання заявника спрямовано за належністю відповідно до ст.7 Закону України «Про звернення громадян» до керівництва Дружківського виробничого управління водопровідно-каналізаційного господарства для розгляду та відповідного реагування, про що повідомлено заявника листом від 19.06.2018 № 30/1512/01;</p> <p>4.3.2 Звернення гр. Гринюк Н.А. від 14.08.2018 через урядову «гарячу лінію» зі скаргою на директора будівельної організації «Мікон», яка знаходиться у м.Дружківка, спрямовано за належністю відповідно до ст.7 Закону України «Про звернення громадян» до керівництва Дружківського відділу Краматорської місцевої прокуратури для розгляду та відповідного реагування, про що повідомлено заявника листом від 15.08.2018 № 302085/01;</p> <p>4.3.3 Звернення гр. Губарєва А.А. від 05.03.2018, з якого неможливо встановити порушені заявником питання. Дане звернення повернуто авторові (лист від 07.03.2018 № 30/0609/01) на підставі ст.5 Закону України «Про звернення</p>	<p>- <u>відповідає вимогам, установленим законодавством;</u></p> <p>- не повністю відповідає вимогам;</p> <p>- не відповідає вимогам установленим законодавством</p>	

5.	Дотримання порядку розгляду звернень окремих категорій громадян (інвалідів ВВв; Героїв України, РС, СП; жінок, яким присвоєно почесне звання «Мати-героїня»).	<p>громадян» з відповідними роз'ясненнями.</p> <p>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 / не дотримується</u> (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».</p> <p>5.1.1. Відповіді на звернення інвалідів ВВв; Героїв України, РС, СП; жінок, яким присвоєно почесне звання «Мати-героїня» <u>надаються / не надаються</u> за підписом міського голови (необхідне підкреслити).</p> <p>5.2. <u>Забезпечено / не забезпечено</u> 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.</p> <p>5.3. <u>Надаються / не надаються</u> роз'яснення порядку оскарження прийнятих за результатами розгляду звернень рішень (необхідне підкреслити).</p> <p>5.4. Навести приклади, додати копії окремих справ, карток за зверненнями пільгової категорії громадян:</p> <p>5.4.1 Звернення гр. Сапарь О.М., учасника ВВв, через урядову «гарячу лінію» щодо надання роз'яснень щодо позбавлення 50 % знижки на оплату за користування комунальними послугами як учасника Великої Вітчизняної війни.</p> <p>5.4.2 Звернення гр. Волкова В.В., інваліда 3-ої групи, на особистому прийомі заступника міського голови стосовно надання роз'яснень щодо причини відмови у призначенні субсидії.</p> <p>5.4.3 Звернення гр. Петрушенка С.С., інваліда 2-ї групи, через урядову «гарячу лінію» стосовно сприяння у призначенні субсидії.</p>	<p>- <u>відповідає</u> вимогам, <u>установленим законодавством</u>;</p> <p>- не повністю відповідає вимогам;</p> <p>- не відповідає вимогам <u>установленим законодавством</u></p>	
II. Стан організації роботи зі зверненнями громадян				
6.	Наявність затверджених графіка і порядку проведення особистого прийому громадян та їх дотримання.	<p>6.1. Графіки особистих, спільних, виїзних прийомів громадян, проведення телефонного зв'язку з населенням «Гаряча лінія» та прийомів осіб, які потребують безоплатної первинної правової допомоги <u>затверджені / не затверджені</u> / (необхідне підкреслити) розпорядженнями міського голови від 02.01.2018 № 02 та у зв'язку з кадровими змінами від 06.07.2018 № 142.</p> <p>6.1.1. Графіком <u>передбачено / не передбачено</u> проведення особистого прийому не рідше чотирьох разів на місяць, у тому числі двох особистих виїзних прийомів громадян (необхідне підкреслити).</p> <p>6.1.2. Графіки прийомів <u>дотримуються / не дотримуються</u> (необхідне підкреслити).</p> <p>6.2. Порядок проведення особистого прийому осіб, які потребують безоплатної первинної правової допомоги та особистого, спільного, виїзного прийомів</p>	<p>- <u>відповідає</u> вимогам, <u>установленим законодавством</u>;</p> <p>- не повністю відповідає вимогам;</p> <p>- не відповідає вимогам <u>установленим законодавством</u></p>	

громадян, проведення телефонного зв'язку з населенням «Гаряча лінія» затверджений / не затверджений / (необхідне підкреслити) розпорядженням міського голови від 31.01.2018 № 33.

6.3. Щомісяця складається звіт / не складається / про дотримання графіків прийому та щокварталу інформаційно-аналітична довідка (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 під час проведення **особистого прийому** заступниками міського голови: :

6.4.1.1. Звернення гр. Гнезділової С.І. стосовно сприяння у покосі трави та прибирання гілок дерев в районі будинку де проживає заявник;

6.4.1.2. Звернення гр. Руссія І.А. щодо умов повернення дітей заявниці з будинку-інтернату;

6.4.1.3. Звернення гр. Мірошниченко Г.В. стосовно надання роз'яснень щодо умов реєстрації в будинку без згоди співвласника будинку.

6.4.2. Звернення під час проведення **телефонного зв'язку «гаряча лінія»** керівництвом виконавчого комітету Дружківської міської ради:

6.4.2.1. Звернення гр. Кравченко М.В. про надання роз'яснень щодо оплати за житлово-комунальні послуги на підставі пільг;

6.4.2.2. Звернення гр. Кислинської Ю.Г. про умови постановки на квартирну чергу;

6.4.2.3. Звернення гр. Деркач О.А. про сприяння у працевлаштуванні.

6.4.3. Звернення під час **проведення особистого спільного прийому громадян** міським головою Гнатенком В.С. спільно з керівниками комунальних підприємств та соціальних служб міста:

6.4.3.1. Звернення гр. Лагутіної О.А. стосовно сприяння у виділенні бордюру для облаштування квіткової клумби на прибудинковій території;

6.4.3.2. Звернення гр. Сазонова Ю.М. про незгоду з розміром податку на житло;

6.4.3.3. Звернення гр. Обухович В.І. про умови придбання або оренди приміщення.

6.4.4. Звернення під час **проведення виїзного прийому громадян** керівництвом виконавчого комітету Дружківської міської ради:

6.4.4.1. Звернення гр. Ковальова Р.М. про надання роз'яснень щодо умов оформлення субсидії при наявності додаткового житла;

6.4.4.2. Звернення гр. Діленко С.М. про надання роз'яснень щодо порядку влаштування дітей до першого класу загальноосвітніх навчальних закладів;

6.4.4.3. Звернення гр. Бартко Є.О. про надання роз'яснень щодо зняття з

		реєстрації родича заявника через суд.		
7.	Наявність належним чином обладнаного приміщення для проведення особистого прийому громадян, розміщення актів законодавства, зразків оформлення звернень	<p>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. <u>Наявне / відсутнє / належним чином обладнане приміщення для проведення прийомів громадян</u> (необхідне підкреслити).</p> <p>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.</p> <p>7.2.1. <u>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</u> (підкреслити наявне, перелічити відсутнє).</p>	<p>- <u>відповідає вимогам, установленим законодавством;</u></p> <p>- не повністю відповідає вимогам;</p> <p>- не відповідає вимогам установленим законодавством</p>	
8.	Наявність затвердженого графіка (порядку) роботи телефонної «гарячої лінії», або «телефону довіри» його дотримання, ведення обліку повідомлень громадян.	<p>8.1 <u>Графік / положення / роботи телефонної «гарячої лінії» та «телефону довіри» / затверджений / не затверджений / розпорядженнями міського голови від 02.01.2018 № 02 та у зв'язку з кадровими змінами від 06.07.2018 № 142</u> (необхідне підкреслити).</p> <p><u>Графік / положення / про організацію роботи «телефону довіри» / затверджено / не затверджений / розпорядженням міського голови від 30.12.2018 № 200</u> (необхідне підкреслити).</p> <p>8.1.1. <u>Графік / положення / роботи телефонної «гарячої лінії» / «телефону довіри» / дотримується / не дотримується /</u> (необхідне підкреслити).</p> <p>8.2. Повідомлення громадян <u>обліковуються / не обліковуються</u> (необхідне підкреслити) на <u>картках обліку особистого прийому /журналі обліку звернень на особистому прийомі.</u></p> <p>8.3. Навести приклади розгляду повідомлень громадян, надати копії <u>графіку / порядку / документа про його затвердження, / окремих сторінок журналу обліку / карток / телефонної «гарячої лінії» / «телефону довіри» /</u> (необхідне підкреслити):</p> <p>8.3.1. Наприклад: на звернення до <u>«телефону довіри»</u> Аласвої В.І. щодо надання інформації стосовно одержання довідки за втратою годувальника роз'яснено, що для одержання довідки необхідно звернутись до громадської приймальні виконавчого комітету Дружківської міської ради з необхідними документами.</p> <p>8.3.2 Під час звернення Деркач О.А. (вул. Чкалова,47) на <u>«гарячу лінію»</u> стосовно сприяння у працевлаштуванні, заявниці надані роз'яснення відповідно до вимог ст.7 Закону України «Про звернення громадян» і рекомендовано для</p>	<p>- <u>відповідає вимогам, установленим законодавством;</u></p> <p>- не повністю відповідає вимогам;</p> <p>- не відповідає вимогам установленим законодавством</p>	

9.	<p>Проведення аналітичної роботи із зверненнями громадян: аналізу звернень громадян щодо виявлення найбільш актуальних проблем та внесення пропозицій стосовно шляхів їх розв'язання; виявлення причин, що зумовлюють надходження повторних звернень громадян, безпідставної відмови в задоволенні законних вимог заявників</p>	<p>вирішення піднятого питання звернутись до міського центру зайнятості.</p> <p>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.</p> <p>9.2. Згідно з графіком, затвердженим розпорядженням міського голови від 16.01.2018 № 19, проводяться перевірки стану роботи зі зверненнями громадян на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності. Протягом січня-серпня поточного року проведено 6 перевірок, а саме:</p> <p>9.2.1 Управління житлового та комунального господарства Дружківської міської ради. Під час проведення перевірки встановлені наступні порушення:</p> <ul style="list-style-type: none"> - низький відсоток реального виконання звернень громадян пільгової категорії та звернень, які надходять під час проведення телефонного зв'язку з населенням міста «телефон довіри»; - порушення вимог ст.15 Закону України «Про звернення громадян» під час розгляду звернень інвалідів ВВв, а також ст.20 Закону України «Про звернення громадян» щодо термінів розгляду звернень громадян. <p>9.2.2. Комунальне підприємство «Комсервіс» Дружківської міської ради. Під час проведення перевірки встановлені наступні порушення:</p> <ul style="list-style-type: none"> - порушення вимог ст.ст.19,20,22 Закону України «Про звернення громадян»; - порушення вимог Інструкції № 348 щодо ведення журналів реєстрації звернень громадян; - відсутній офіційний веб-сайт де були б відображені дані про КП «Комсервіс» та будь-які матеріали про організацію роботи зі зверненнями громадян, графіків особистого прийому громадян, проведення телефонного зв'язку з населенням міста «гаряча лінія». <p>9.2.3. Територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) міста Дружківки. Під час проведення перевірки встановлені наступні порушення:</p> <ul style="list-style-type: none"> - порушення вимог ст. 19 Закону України «Про звернення громадян»; - порушення вимог Інструкції № 348 щодо ведення журналів реєстрації звернень громадян - відсутня інформація на веб-сторінці та у друкованих ЗМІ щодо узагальнених матеріалів про організацію роботи зі зверненнями громадян, графіків виїзних прийомів та проведення телефонного зв'язку з населенням міста «Гаряча лінія». <p>9.2.4 Олексівсько-Дружківська селищна рада. Під час проведення перевірки встановлені наступні порушення:</p>	<ul style="list-style-type: none"> - <u>відповідає</u> вимогам, <u>установленим законодавством</u>; - не повністю відповідає вимогам; - не відповідає вимогам установленим законодавством 	
----	---	---	--	--

- порушення вимог Інструкції № 348 щодо ведення журналів реєстрації звернень громадян;

- відсутність офіційного сайту Олексієво-Дружківської селищної ради, де були б розміщені матеріали про організацію роботи зі зверненнями громадян, графіки виїзних прийомів та проведення телефонного зв'язку з населенням міста «гаряча лінія», «телефон довіри» (порушення ст.19, Закону України «Про звернення громадян»);

- відсутність оновленого, у зв'язку з кадровими змінами, Положення про комісію з питань розгляду звернень громадян.

9.2.5 Райська селищна рада. Під час проведення перевірки встановлені наступні порушення:

- не оновлено Порядок проведення особистого прийому громадян, Порядок опрацювання та розгляду письмових звернень громадян у виконкомі Райської селищної ради відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян» (зі змінами). Рекомендовано оновити вищезазначені документи та затвердити вищезазначені порядки окремими нормативними документами.

- незадовільна організація та проведення телефонного зв'язку з населенням міста «телефон довіри», «гаряча лінія»;

- порушення вимог Інструкції № 348 щодо ведення журналів реєстрації звернень громадян, постановки та зняття звернень громадян з контролю;

- у відповідях на звернення відсутній порядок оскарження прийнятих за результатами розгляду звернень громадян рішень (порушення ст.ст.15,16,19 Закону України «Про звернення громадян»).

9.2.6 Дружківське виробниче управління водопровідно-каналізаційного господарства. Під час проведення перевірки встановлені наступні порушення:

- порушення вимог Інструкції № 348 щодо ведення журналів реєстрації звернень громадян, постановки та зняття звернень громадян з контролю.

- незадовільна організація та проведення телефонного зв'язку з населенням міста «телефон довіри», «гаряча лінія»;

- відсутній офіційний веб-сайт де були б відображені дані про підприємство та будь які матеріали щодо організації роботи зі зверненнями громадян, графіків особистого прийому громадян, проведення телефонного зв'язку з населенням міста «гаряча лінія», «телефон довіри».

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, затвердженим розпорядженням міського

		<p>голови від 16.01.2018 № 20, кожний 3-й четвер місяця проводиться засідання постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян на чолі з міським головою.</p> <p>9.4. Згідно з Положенням про порядок проведення у виконкомі міської ради «Дня контролю», затвердженим розпорядженням міського голови від 27.12.2017 № 300 кожен другу п'ятницю місяця проводяться «Дні контролю».</p>		
10	Проведення нарад, семінарів, засідань колегій або виконкомів з питань звернень громадян.	<p>10. Відповідно до затверджених планів проводяться наради, семінари, засідання виконкомів з питань звернень громадян.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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 2018 році проведення семінару заплановано наприкінці другого півріччя поточного року.</p> <p>10.1.3 Двічі на рік підсумки роботи зі зверненнями громадян заслуховуються на засіданнях виконкому міської ради (рішення виконкому міської ради від 17.01.2018 № 2 «Про результати роботи зі зверненнями громадян у виконавчих органах Дружківської міської ради за 2017 рік», рішення виконкому міської ради від 18.07.2018 № 266 «Про підсумки роботи зі зверненнями громадян у виконавчих органах Дружківської міської ради за перше півріччя 2018 року»).</p>	<p>-відповідає вимогам, установленим законодавством;</p> <p>- не повністю відповідає вимогам;</p> <p>- не відповідає вимогам установленим законодавством</p>	
11	Планування роботи із зверненнями громадян	<p>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».</p> <p>11.1. Графіки та плани роботи дотримуються.</p>	<p>-відповідає вимогам, установленим законодавством;</p> <p>- не повністю відповідає вимогам;</p> <p>- не відповідає вимогам установленим законодавством</p>	
12	Систематичне інформування керівництва	<p>12. Керівництво систематично інформується про стан роботи зі зверненнями громадян.</p> <p>12.1. Складаються щомісячні звіти, щоквартальні інформаційно-аналітичні</p>	<p>-відповідає вимогам, установленим</p>	

	органу виконавчої влади про стан роботи із зверненнями громадян	довідки, інформаційні записки про виконання власних доручень та доручень органів влади вищого рівня з питань звернень громадян.	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	<p>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, виїзних прийомів громадян, «гарячої лінії», «телефону довіри».</p> <p>13.2. У друкованих ЗМІ періодично оприлюднюються графіки особистого прийому громадян, повідомлення про проведення телефонного зв'язку з населенням міста «гаряча лінія», підсумкові інформативно-аналітичні довідки, роз'яснення повноважень громадян.</p> <p>13.2.1. Вказати назву публікацій, видання, його дату і номер:</p> <ul style="list-style-type: none"> - газета «Дружківський робочий» від 25.01.2018 № 4 «Общая цель-процветание города»; - газета «Дружківський робочий» від 25.01.2018 № 4 «Інформаційна довідка про стан роботи зі зверненнями громадян в управлінні житлового та комунального господарства за 2017 рік» - газета «Дружківський робочий» від 01.02.2018 № 5 «Нова підтримка внутрішньо переміщених осіб»; - газета «Дружківський робочий» від 01.02.2018 № 5 «Настав пенсійний вік, а стажу бракує? Держава допоможе»; - газета «Дружківський робочий» від 01.02.2018 № 5 «До уваги пільговиків міста»; - газета «Дружківський робочий» від 22.02.2018 № 8 «Послуги ПФУ – через дистанційне забезпечення»; - газета «Дружківський робочий» від 01.03.2018 № 9 «Звіт міського голови Валерія Гнатенка перед ветеранськими організаціями міста»; - газета «Дружківський робочий» від 07.03.2018 №10 «До уваги пільговиків міста, які користуються субсидією»; - газета «Дружківський робочий» від 15.03.2018 № 11 «Особисті виїзні прийоми»; - газета «Дружківський робочий» від 29.03.2018 № 13 «Адміністративні послуги: спрощений доступ через пошту» 	- відповідає вимогам, установленим законодавством; - не повністю відповідає вимогам; - не відповідає вимогам установленим законодавством	

- газета «Дружківський робочий» від 12.04.2018 № 15 «Мась право на пільги? Звернись до УСЗН!»;

- газета «Дружківський робочий» від 19.07.2018 № 29 «ЦНАП вирішить ваші проблеми»;

- газета «Дружківський робочий» від 16.08.2018 № 33 «До уваги осіб, які постраждали внаслідок катастрофи на ЧАЕС та інших категорій громадян»;

- газета «Дружківський робочий» від 30.08.2018 № 35 «Забезпечення санаторно-курортним лікуванням пільгової категорії громадян» 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.

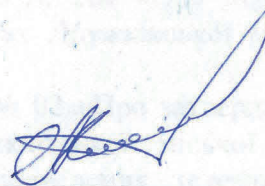
** Закон України «Про звернення громадян»

*** 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:

Заступник начальника управління – начальник відділу організації розгляду, аналізу і контролю звернень громадян управління з питань звернень громадян та доступу до публічної інформації облдержадміністрації



(підпис)

А.М. Кесоян

З моніторингом ознайомлені:

Міський голова



(підпис)

В.С. Гнатенко

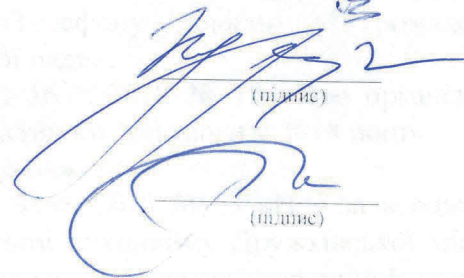
Керуючий справами виконкому



(підпис)

І.В. Курило

Начальник загального відділу



(підпис)

Ю.І. Кухарова

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 30 серпня 2018 року

За підсумками перевірки виявлено наступне.

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

II. В інформації виконавчого органу про виконання делегованих повноважень за минулий період невідповідностей Указу Президента України від 07 лютого 2008 року №109/2008, Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» не встановлено.

Разом з тим, встановлено недоліки в ефективності та результативності роботи та за підсумками рекомендовано:

1. Удосконалити організацію і проведення особистих прийомів осіб, які потребують безоплатної первинної правової допомоги.
2. Використовувати в повній мірі делеговані повноваження в частині контролю за дотриманням законодавства про звернення громадян та притягнення до відповідальності посадових осіб за порушення законодавства про звернення громадян.

III. Тематичною перевіркою додержання законодавства з питань звернень громадян невідповідностей не встановлено.

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

* Акт є невід'ємною частиною моніторингу та складений у двох примірниках, один з яких переданий органу місцевого самоврядування, в якому проводилась перевірка.

Заступник начальника управління - начальник відділу організації розгляду, аналізу і контролю звернень громадян управління з питань звернень громадян та доступу до публічної інформації облдержадміністрації



А.М. Кесоян