

**Звіт про стан роботи зі зверненнями громадян
в управлінні з питань охорони культурної спадщини Дніпровської міської
ради за період 01.01.2019-01.11.2019**

Керуючись Законами України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про звернення громадян», на виконання Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» управлінням з питань охорони культурної спадщини Дніпровської міської ради (надалі – управління) здійснювалися відповідні організаційно-управлінські заходи, необхідні для реалізації конституційних прав громадян на звернення.

В управлінні наявні в електронному вигляді та роздруковані нормативно-правові акти, які деталізують роботу з розгляду звернень громадян (тексти Законів України «Про звернення громадян», «Про доступ до публічної інформації», Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування»), тощо.

У посадових інструкціях відповідальних працівників сектору діловодства визначені завдання та обов'язки, пов'язані з організацією роботи із розгляду письмових звернень громадян. В положенні про сектор діловодства, прописані функції та завдання, пов'язані з організацією роботи із розгляду звернень громадян та інформаційних запитів на отримання публічної інформації.

В управлінні діє затверджений начальником управління наказ, в якому визначені відповідальні особи за проведення певних заходів та терміни їх виконання.

Із метою обговорення актуальних питань роботи зі зверненнями громадян, в управлінні систематично проводяться апаратні наради за участю керівництва та працівників управління, на яких розглядаються питання, пов'язані із тематикою звернень громадян.

За період 01.01.2019-01.11.2019 до управління надійшло 50 звернень громадян. Окремо слід відзначити показник повторних звернень. Так, протягом звітнього періоду до управління надійшли повторні звернення від 9 осіб. Причинами повторних звернень треба визначити:

- адресацію певними заявниками до управління питань, які не входять до його компетенції;
- систематичну адресацію питань, на які управлінням було надано повні роз'яснення, але вони не задовольняють заявника, тому до управління надходить нове звернення з питаннями, на які вже надавалась відповідь (окремим випадком можна визначити звернення заявників, у більшості

своїх людей похилого віку, які не можуть чітко сформулювати свої вимоги та описують певну побутову ситуацію);

- надходження до управління заяв, для вирішення яких потрібні певні дії або інформація від інших організацій, установ та органів державної влади, але у випадку затримання проведення цих дій, заявник знову адресує звернення на адресу департаменту.

Тематика звернень наступна:

- неналежне утримання та поганий стан об'єктів культурної спадщини;
- незаконне будівництво (ремонтні роботи) на території міста;
- питання з приводу декомунізації;
- питання щодо належності будинків до об'єктів культурної спадщини;

Із метою дотримання термінів розгляду звернень громадян сектором діловодства готуються письмові нагадування, в яких виконавцям доводиться інформація щодо терміну контролю підготовки відповіді.

Аналітична робота з питань розгляду звернень громадян в управлінні відбувається за декількома напрямками. Це підготовка щотижневої статистичної звітної інформації про кількісні показники розгляду звернень, дотримання терміну розглядів та надання відповідей. Питання аналізу тематики звернень, кількості повторних звернень, реагування на поставлені питання розглядаються під час апаратних нарад в управлінні.