



**ВІЙСЬКОВО-ЦИВІЛЬНА АДМІНІСТРАЦІЯ
МІСТА МАР'ІНКА ТА СЕЛА ПОБЕДА
МАР'ІНСЬКОГО РАЙОНУ ДОНЕЦЬКОЇ ОБЛАСТІ**

**РОЗПОРЯДЖЕННЯ
КЕРІВНИКА ВІЙСЬКОВО-ЦИВІЛЬНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ**

16. 01. 2020 р. № 13
м.Мар'їнка

Про підсумки роботи із зверненнями
громадян за 2019 рік

Організація роботи із зверненнями громадян у військово-цивільній адміністрації м.Мар'їнка та с.Победа (далі ВЦА) протягом 2019 року була спрямована на забезпечення виконання Закону України «Про звернення громадян», 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», розпоряджень голів облдержадміністрації і райдержадміністрації, керівників обласної і районної військово-цивільних адміністрацій та керівника військово-цивільної адміністрації м.Мар'їнка та с.Победа з питань роботи із зверненнями громадян.

Протягом 2019 року на розгляд до ВЦА всього надійшло 116 звернень. Усно на особисті прийоми до керівника військово-цивільної адміністрації та його заступника з житлово-комунальних питань звернулося більше ніж 90 мешканців міста.

У військово-цивільній адміністрації функціонує «Телефон довіри» (тел. 5-15-85), на який протягом зазначеного періоду звернення від громадян не надходили.

Найбільш характерними питаннями, що порушують жителі міста у зверненнях є питання:

- житлової політики – 58 звернень;
- житлово-комунального господарства - 25 звернень;
- соціального захисту - 11 звернень;
- економічної, цінової, регіональної політики та будівництва - 7 звернень;
- аграрної політики і земельних відносин – 4 звернення;
- інше – 11 звернень.

Протягом звітної періоду ВЦА забезпечено розгляд 116 звернень:

- 61 звернення через органи влади;
- 28 звернень розглянуто на особистому прийомі;
- 17 звернень через уповноважену особу;
- 8 звернень від інших органів, установ, організацій;
- 2 звернення надійшло поштою.

Протягом 2019 року було отримано та розглянуто 22 запити на публічну інформацію.

В цілому, за підсумками 2019 року в військово-цивільній адміністрації м.Мар'їнка та с. Победа встановлено задовільний рівень роботи із зверненнями громадян.

З метою зменшення кількості звернень, підвищення відповідальності посадових осіб ВЦА за розв'язання існуючих проблем, які порушують громадяни, кваліфікований та своєчасний розгляд звернень громадян, забезпечення дотримання вимог діючого законодавства, доручити:

1. Посадовим особам та спеціалістам військово-цивільної адміністрації м.Мар'їнка та с. Победа:

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 до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», Закону України «Про звернення громадян», актів Президента України, Кабінету Міністрів України щодо звернень громадян;

2) не допускати порушення термінів розгляду звернень громадян, надавати у встановлені законом терміни письмові відповіді авторам звернень за наслідками їх розгляду та давати принципову оцінку фактам порушень;

3) постійно проводити аналіз звернень громадян, 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, виключати при розгляді звернень громадян прояви формального підходу;

5) забезпечувати першочерговий розгляд звернень інвалідів і учасників бойових дій, учасників АТО, ветеранів праці, громадян, що постраждали внаслідок ЧАЕС, багатодітних сімей, одиноких 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, а також переважно ті, які надходять на «Урядову гарячу лінію» та «Донецький обласний контактний центр».

2. Зобов'язати спеціаліста 1-ї категорії по роботі із зверненнями громадян військово-цивільної адміністрації Щербак Л.В. двічі на рік інформувати військово-цивільну адміністрацію з питання щодо організації роботи зі зверненнями громадян та готувати інформаційний матеріал для висвітлення на офіційному веб-сайті ВЦА.

3. Заступнику керівника з житлово-комунальних питань військово-цивільної адміністрації Радичук Л.А.:

1) підвищити контроль за дотриманням законодавства про звернення громадян та рівень персональної відповідальності посадових осіб за його порушення згідно з повноваженнями.

4. Координацію роботи щодо виконання розпорядження покласти на спеціаліста 1-ї категорії по роботі із зверненнями громадян військово-цивільної адміністрації (Щербак), контроль залишаю за собою.

Керівник
військово-цивільної адміністрації

О.О.Тесля