**Інформація**

**про підсумки роботи зі зверненнями громадян у Департаменті суспільних комунікацій за 2018 рік**

На виконання Указу Президента України від 07.02.2008 № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» та відповідно до графіку звітування з питань організації роботи зі зверненнями громадян директора Департаменту перед Київським міським головою надаємо інформацію про підсумки роботи із зверненнями громадян за період з 01.01.2018 по 29.12.2018.

Робота із зверненнями громадян у Департаменті суспільних комунікацій організована відповідно до Конституції України, законів України «Про звернення громадян», «Про інформацію», «Про внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» щодо електронного звернення та електронної петиції», Указу Президента України від 07.02.2008 № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», «Про внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» щодо електронного звернення та електронної петиції», Порядку розгляду звернень громадян у виконавчому органі Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), затвердженому розпорядженням Київської міської державної адміністрації від 28.10.2013 №1930, «Інструкції з діловодства зі зверненнями громадян в органах державної влади та місцевого самоврядування, об’єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації», затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 №348, Положення про Департамент суспільних комунікацій та інших нормативно-правових актів, якими регламентована робота зі зверненнями громадян.

За вказаний період у Департаменті суспільних комунікацій (далі – Департамент) зареєстровано 1344 звернення від громадян, з них звернень письмових – 1330, колективних – 288, отриманих на особистому прийомі – 14, під час прямих «гарячих» телефонних ліній – 45.

 Найчастіше у своїх зверненнях до Департаменту громадяни порушували такі питання:

- сприяння у виданні поетичних та прозових збірок, про розміщення матеріалів у комунальних ЗМІ, передплата газети «Вечірній Київ», а також розміщення на офіційному веб-порталі КМДА та на сайті Департаменту суспільних комунікацій запитуваної громадянами інформації;

* повернення історичних назв та перейменування вулиць міста Києва та інших об’єктів міського підпорядкування, зокрема тих, які підпадають під дію Закону України «Про засудження комуністичного та націонал-соціалістичного (нацистського) тоталітарних режимів в Україні та заборону пропаганди їхньої символіки»;
* проведення громадських слухань;
* залучення громадськості до розробки міських цільових програм;
* вшанування у м. Києві пам’яті учасників АТО;
* встановлення меморіальних дощок та інших пам’ятних знаків у
м. Києві;
* організація та проведення у м. Києві недержавних масових заходів політичного, культурно-просвітницького, спортивного, видовищного, розважального та іншого характеру;
* дотримання вимог чинного законодавства України (щодо забезпечення допустимих норм гучності, санітарно-гігієнічних норм, правопорядку тощо) під час проведення масових заходів у місті Києві, а також питань, пов’язаних з проведенням заходів у центральній частині міста Києва;
* ініціювання, створення та діяльності органів самоорганізації населення;

- удосконалення нормативно-правового забезпечення життєдіяльності столиці, зокрема підготовки нової редакції Статуту територіальної громади міста Києва;

- діяльності Громадської ради при виконавчому органі Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації);

-роз’яснення положення та норм законів України «Про місцеве самоврядування в Україні» та «Про органи самоорганізації населення»;

- консультації щодо організації проведення зборів (конференцій) жителів за місцем проживання та з питань виконання ОСНами власних повноважень.

Серед звернень громадян, які надходили на адресу Департаменту, особлива увага приділялась вирішенню проблем Героїв України, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу, жінок, яким присвоєно звання «Мати-героїня», інвалідів Великої Вітчизняної війни.

У Департаменті на постійному контролі знаходиться виконання заходів щодо вимог 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», а саме:

план заходів з питань організації роботи зі зверненнями громадян на 2018рік;

план роботи з питань організації роботи зі зверненнями громадян на 2018 рік;

графік проведення перевірок організації роботи зі зверненнями громадян та додержання законодавства про звернення громадян у структурних підрозділах Департаменту у 2018 році.

Відповідно до зазначеного графіку 19.06.2018; 01.10.2018 та 12.06.2018; 09.11.2018 були проведені перевірки управління з питань внутрішньої політики та зв`язків з громадськістю та управління інформаційної політики та комунікацій, за результатами якої надані методичні рекомендації працівникам, які відповідають за роботу із зверненнями громадян;

графік надання практичної та методичної допомоги підпорядкованим структурним підрозділам Департаменту у 2018 році.

16.03.2018 та 25.10.2018 були проведені робочі наради з працівниками Департаменту щодо дотримання стану виконавської дисципліни при розгляді звернень громадян, за результатами яких рекомендовано керівникам структурних підрозділів взяти під особистий контроль дотримання стану виконавської дисципліни із вищезазначеного питання;

графік звітування начальників управлінь перед директором Департаменту з питань організації роботи зі зверненнями громадян та додержання чинного законодавства у 2018 році. Зокрема, начальники управлінь за підсумками організації роботи зі зверненнями громадян щоквартально надавали письмові звіти директору Департаменту;

графік проведення особистих та виїзних прийомів громадян та прямих («гарячих») телефонних ліній керівництвом Департаменту на 2018 рік.

Протягом звітного періоду керівництвом та працівниками структурних підрозділів Департаменту суспільних комунікацій згідно графіку проводився особистий прийом громадян та прямі «гарячі» телефонні лінії, на яких надавались кваліфіковані роз’яснення та консультації.

За звітний період керівництвом Департаменту було заплановано та фактично проведено 12 особистих прийомів (прийнято 14 громадян) та 45 прямих «гарячих» телефонних ліній, на яких було прийнято 45 осіб.

На особистих прийомах порушувались питання щодо перейменування вулиць; встановлення меморіальних дощок на фасаді будинку; діяльності ОСН; випуску періодичних видань. Звіти про проведення особистого прийому керівництвом Департаменту щомісячно надаються до управління з питань звернень громадян апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

Звернення громадян реєструються у Департаменті суспільних комунікацій в день надходження. Відповідно до розпорядження виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 28.10.2014 № 1930 ставиться штрих-код Департаменту, реєстраційний номер складається з першої літери прізвища заявника або літер «КО», якщо звернення колективне, та порядкового номера листа. Реєстрація звернень громадян в Департаменті ведеться в системі електронного документообігу «АСКОД».

У Департаменті в доступному для відвідувачів місці розміщено стенд, який містить інформацію з роз’ясненнями конституційних прав громадян на звернення, витяги із законодавства про звернення громадян, зразки оформлення звернень, графік проведення особистого прийому громадян директором та заступниками директора, роз’яснення порядку особистого прийому та порядку запису на прийом та інша необхідна громадянам інформація.

Керівництвом Департаменту постійно проводяться наради, на яких розглядаються питання виконавської дисципліни працівників в роботі із зверненнями громадян.

Звернення громадян, що надійшли до Департаменту в межах компетенції, вчасно опрацьовуються з наданням вичерпної відповіді та роз`яснень заявникам.

 На виконання 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» працівниками Департаменту  постійно проводилась роз'яснювальна робота з питань реалізації громадськості права на звернення та особистий прийом.

 Департамент суспільних комунікацій і надалі продовжуватиме роботу по забезпеченню всебічного розгляду звернень громадян, посиленню персональної відповідальності фахівців всіх рівнів за вирішення питань, що порушуються у зверненнях громадян, об’єктивну, неупереджену та вчасну перевірку фактів, викладених у зверненнях.