# 

# ГЛУХІВСЬКА МІСЬКА РАДА СУМСЬКОЇ ОБЛАСТІ

# ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

# РІШЕННЯ

21.07.2022 м. Глухів № 153

**Про підсумки роботи**

**зі зверненнями громадян**

**за І півріччя 2022 року**

Заслухавши інформацію начальника організаційно-контрольного відділу апарату міської ради та її виконавчого комітету Бондаревої Т.В. про підсумки роботи зі зверненнями громадян за І півріччя 2022 року,керуючись підпунктом 1 пункту «б» частини першої статті 38, частиною першою статті 52, частиною шостою статті 59 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» та з метою подальшого удосконалення роботи з реалізації Закону України «Про звернення громадян» та 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», **виконавчий комітет міської ради ВИРІШИВ:**

1. Інформацію начальника організаційно-контрольного відділу апарату міської ради та її виконавчого комітету про підсумки роботи зі зверненнями громадян за І півріччя 2022 року взяти до відома (додається).

2. Керівникам структурних підрозділів міської ради, апарату міської ради та її виконавчого комітету, старостам старостинських округів міської ради та комунальних підприємств і установ, що належать до сфери управління міської ради, забезпечувати:

1) додержання вимог Закону України «Про звернення громадян» та 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»;

2) належне ведення діловодства за усними та письмовими зверненнями громадян;

3) функціонування «гарячих» телефонних ліній та проведення прийомів громадян з особистих питань;

4) підвищення ефективності роботи зі зверненнями громадян, зокрема щодо:

- недопущення надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей, із порушенням строків, установлених чинним законодавством, безпідставної передачі розгляду звернень за належністю;

- створення умов для участі заявників у перевірці поданих ними заяв чи скарг, надання можливості знайомитися з матеріалами перевірок відповідних звернень;

- вжиття заходів з усунення недоліків і причин, які породжують повторні та колективні звернення громадян до органів влади вищого рівня;

- систематичного оприлюднення через засоби масової інформації роз’яснень із найбільш суттєвих питань, з якими звертаються громадяни;

- взяття під особистий контроль скарг, колективних і повторних звернень громадян та звернень, які надійшли через органи влади вищого рівня;

- вивчення та узагальнення причин підвищеної інтенсивності звернень громадян з певних питань для подальшого їх урахування при підготовці Програми економічного та соціального розвитку громади.

3. Організаційно-контрольному відділу апарату міської ради та її виконавчого комітету (начальник – Бондарева Т.В.):

1) забезпечити висвітлення інформації про стан роботи зі зверненнями громадян у І півріччі 2022 року на офіційному вебсайті міської ради;

2) здійснювати постійний моніторинг роботи зі зверненнями громадян в структурних підрозділах, старостинських округах міської ради та комунальних підприємствах і установах, що належать до сфери управління міської ради, для проведення відповідного аналізу роботи зі зверненнями громадян;

3) надавати методичну допомогу спеціалістам, відповідальним за роботу зі зверненнями громадян, у структурних підрозділах, старостинських округах міської ради, комунальних підприємствах і установах, що належать до сфери управління міської ради;

4) посилити контроль за дотриманням строків розгляду звернень громадян, визначених чинним законодавством, та недопущенням надання неповних або необґрунтованих відповідей на звернення;

5) інформувати керівництво виконавчого комітету міської ради про факти несвоєчасного надання відповідей виконавцям та прояви формального підходу до розгляду питань, порушених заявниками;

6) проінформувати виконавчий комітет міської ради про стан роботи зі зверненнями громадян за 2022 рік до 01.02.2023.

4. Визнати таким, що втратило чинність, рішення виконавчого комітету міської ради від 20.01.2022 №21 «Про підсумки роботи зі зверненнями громадян за 2021 рік».

5. Контроль за виконанням цього рішення покласти на заступника міського голови з питань діяльності виконавчих органів міської ради Васильєву М.І.

**Міський голова Надія ВАЙЛО**

Додаток

до рішення виконавчого комітету

21.07.2022 № 153

**Інформація**

**про підсумки роботи зі зверненнями громадян**

**за І півріччя 2022 року**

Робота зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті міської ради впродовж І півріччя 2022 року була направлена на виконання вимог Закону України «Про звернення громадян» та 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», інших нормативних документів.

Організацію роботи зі зверненнями громадян здійснює організаційно-контрольний відділ апарату міської ради та її виконавчого комітету (далі – організаційно-контрольний відділ). Діловодство за письмовими та усними зверненнями здійснюється відповідно до Інструкції з діловодства зв 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, затвердженої Постановою КМУ від 14 квітня 1997 року №348, ведеться електронний облік звернень громадян.

Підсумки роботи зі зверненнями громадян щопівроку розглядаються на засіданнях виконавчого комітету міської ради, за потреби – на нарадах при заступнику міського голови з питань діяльності виконавчих органів міської ради, засіданнях постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян при виконавчому комітеті міської ради.

Протягом І півріччя 2022 року робота зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті міської ради здійснювалась за наступними напрямками:

- звернення громадян, в тому числі електронні;

- запити на отримання публічної інформації;

- депутатські звернення;

- співпраця з державною установою «Сумський обласний контактний центр» та Урядова гаряча лінія;

- координація роботи телефонних звернень;

- забезпечення організації прийомів громадян керівництвом міської ради та її виконавчого комітету.

Відповідно до вимог Указу Президента України від 7 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» особисті прийоми громадян керівництвом міської ради та її виконавчого комітету проводяться не менше ніж чотири рази на місяць, у тому числі два з них – виїзні. Протягом звітного періоду проведено 8 виїзних прийомів (на території старостинських округів міської ради) міським головою та 3 виїзні прийоми першим заступником міського голови з питань діяльності виконавчих органів міської ради.

Упродовж І півріччя 2022 року на особистих прийомах до керівництва міської ради та її виконавчого комітету надійшло 73 звернення. Питання, з якими зверталися мешканці міської ради на особистих прийомах, в основному, стосувалися житлово-комунального господарства, житлових та земельних спорів, працевлаштування.

Забезпечувався першочерговий прийом пільгових категорій населення. За пропозиціями керівництва до проведення прийомів залучалися компетентні керівники та працівники виконавчих органів, комунальних підприємств і установ міської ради.

Упродовж звітного періоду до виконавчого комітету міської ради надійшло 168 письмових та 73 усних звернень громадян. Із загальної кількості звернень – 14 колективних.

Зменшення кількості звернень громадян передусім зумовлене запровадженням воєнного стану, у зв’язку з чим значна їх кількість розглядалася міським головою, його заступниками, керівництвом Гуманітарного штабу при міській раді невідкладно без письмового оформлення та проведення реєстрації.

Найбільша кількість письмових звернень надійшла з питань житлово-комунального господарства – 76. Основні проблеми, порушені в заявах, стосувалися безпритульних тварин, проблемного видалення аварійних дерев (в т.ч. й після негоди), ремонту покрівель житлових будинків та доріг, відключення від централізованого та встановлення індивідуального опалення, облаштування та ремонту освітлення вулиць і провулків на території громади.

З питань житлової політики надійшло 58 звернень. Основна їх кількість стосувалася спорів між сусідами, перевірки законності будівництва, проведення обстеження житлових будинків, пошкоджених внаслідок буревію та надзвичайної ситуації воєнного характеру, отримання житла.

Третьою за чисельністю є група звернень з питань соціального захисту населення – 19 звернень. Вони стосувалися надання матеріальної допомоги військовослужбовцю, отримання нового автомобіля з ручним керуванням, забезпечення внутрішньо переміщених осіб дровами та різних категорій населення громади гуманітарною допомогою.

Особлива увага приділялася вирішенню проблем, з якими зверталися представники соціально незахищених верств населення. Упродовж звітного періоду від ветеранів війни та праці, інвалідів, непрацездатних осіб, громадян, які постраждали від аварії на ЧАЕС, багатодітних сімей, одиноких матерів та інших громадян, які потребують соціального захисту та підтримки, надійшло 27 звернень (письмових та на Урядову гарячу лінію).

У І півріччі 2022 року мали місце колективні звернення від жителів громади, їх кількість склала 14. У них громадяни порушували питання щодо вуличного освітлення по вулицях Комунальній та Путивльській, проблемного видалення аварійних дерев, організації зупинки маршрутного таксі №6 на вул. Путивльській, зниження вартості оплати за послуги інтернету в селах Полошки та Некрасове, ремонту даху будинку, пошкодженого внаслідок буревію по вулицях Ціолковського, Героїв Крут, Шевченка, Пушкіна, завезення піску на дитячий майданчик, відновлення руху маршрутного транспорту в місті та ін. Усі питання розглядалися спеціалістами, при необхідності – комісійно з виїздом на місце та за участю самих заявників.

У звітному періоді мали місце багаторазові звернення від одних і тих же заявників. Так, надійшло 14 звернень від інваліда війни Ковальчука Б.Д. щодо відключення його квартири від централізованого теплопостачання та облаштування індивідуального газового опалення; забезпечення новим автомобілем з ручним керуванням тощо. Заявнику надавалися вичерпні обґрунтовані відповіді, але він продовжує звертатись повторно не лише до міського голови, а й до секретаря міської ради, заступника міського голови з питань діяльності виконавчих органів міської ради.

Через органи влади вищого рівня (з Офісу Президента України через Сумську обласну державну адміністрацію та від Шосткинської районної державної адміністрації) протягом звітного періоду надійшло 9 звернень.

Серед них:

5 – від постійного заявника інваліда війни Ковальчука Б.Д. з питань відключення квартири від централізованого опалення та встановлення індивідуального газового опалення, забезпечення новим автомобілем із ручним керуванням та ін.;

2 – від жительки Черкащини Гриднєвої М.О. щодо збереження в м. Глухові Музею історії євреїв Глухівщини та вшанування пам’яті його колишнього директора Часницького М.М. (варто зауважити, що на перше зі звернень заявниці було вчасно надано повну вичерпну відповідь);

1 – від однієї з постійних заявниць, багатодітної матері Ковальової А.Т. – скарга на протиправні дії працівників та директора Глухівської ЗОШ І-ІІІ ступенів №3 Глухівської міської ради Сумської області;

1 – від жителя Львівщини Мировського О.А. – пропозиція закупівлі для бібліотек громади авторських книг заявника.

Надійшло також 3 депутатські звернення з питань необхідності перейменування вулиці Києво-Московської та заміни зображень почесних громадян Глухова та лауреатів конкурсу «Професіонал року» на жителів громади, які віддали життя за Україну на війні з росією; передачі у власність приміщення аптеки; запровадження на території громади режиму світломаскування.

Відповідно до Закону України «Про внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» щодо електронного звернення та електронної петиції» жителі міської ради мають право надіслати електронне звернення через офіційний вебсайт міської ради, де функціонує спеціальний сервіс (розділ «Звернення громадян»). Упродовж звітного періоду такою можливістю скористалося 18 осіб. Реєстрація та опрацювання електронних звернень здійснювалась у відповідності до вимог чинного законодавства.

Звернення, що надходили від Урядової гарячої лінії та державної установи «Сумський обласний контактний центр», розглядалися в термін від 5 до 15 днів. У звітному періоді надійшло 69 таких звернень. У 40 з них порушувалися питання соціального захисту (нарахування субсидій, різних видів пільг та соціальної допомоги, а також – забезпечення гуманітарною допомогою). Майже всі звернення, що стосувалися виплат, мали консультативний характер: заявники попередньо отримували обґрунтовані відповіді на місцевому рівні, але, у зв’язку з тим, що ці відповіді їх не задовольняли, зверталися на «гарячу лінію».

Усі звернення, що надходили впродовж звітного періоду до виконавчого комітету міської ради, ретельно вивчалися відповідальними фахівцями, за необхідності – комісійно, з виїздом на місце, за участю самих заявників. У разі, коли звернення передбачали необхідність додаткового вивчення, строки розгляду продовжувалися, про що заявники повідомлялися у визначений ними спосіб в терміни відповідно до вимог чинного законодавства. Громадянам роз’яснювався порядок оскарження рішень, прийнятих за результатами розгляду заяв та скарг.

Упродовж І півріччя 2021 року до виконавчого комітету міської ради надійшло також 36 запитів на отримання публічної інформації (в т.ч. адвокатських). Всі запити розглядалися упродовж п’яти робочих днів, у разі необхідності надавалась відповідь про продовження термінів згідно з чинним законодавством.

Працівниками організаційно-контрольного відділу надається методична та консультаційна допомога відповідальним за роботу із зверненнями громадян у виконавчих органах, комунальних установах і підприємствах міської ради, здійснюється щоденний консультативний прийом громадян з питань, що належать до компетенції міської ради (в т.ч. й у телефонному режимі).

Протягом звітного періоду навчальні семінари, спрямовані на підвищення кваліфікації відповідальних за роботу зі зверненнями громадян з питань організації роботи у цій сфері, не проводилися у зв’язку з воєнним станом.

Узагальнені матеріали про організацію роботи зі зверненнями громадян, актуальну нормативно-правову базу, що стосується забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення громадян до органів місцевого самоврядування, розміщено на офіційному вебсайті міської ради у розділі «Звернення громадян» та на інформаційних стендах в адміністративній будівлі виконавчого комітету міської ради. За потреби інформація оновлюється.

З метою попередження надходження повторних звернень та скарг від жителів громади на офіційному вебсайті міської ради публікується також інформація з найбільш актуальних питань, що стосуються соціального захисту, пенсійного законодавства, житлово-комунального господарства, благоустрою, будівництва, торгівлі тощо.

Робота зі зверненнями громадян залишається одним із пріоритетних напрямків діяльності виконавчого комітету Глухівської міської ради.

**Заступник міського голови**

**з питань діяльності виконавчих**

**органів міської ради Маріанна ВАСИЛЬЄВА**

**Начальник**

**організаційно-контрольного відділу**

**апарату міської ради та її**

**виконавчого комітету Тетяна БОНДАРЕВА**