# 

# ГЛУХІВСЬКА МІСЬКА РАДА СУМСЬКОЇ ОБЛАСТІ

# ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

# РІШЕННЯ

18.07.2024 м. Глухів № 191

**Про підсумки роботи зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті Глухівської міської ради за І півріччя 2024 року**

Заслухавши інформацію начальника організаційно-контрольного відділу апарату Глухівської міської ради та її виконавчого комітету Бондаревої Т.В. про підсумки роботи зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті Глухівської міської ради за І півріччя 2024 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 Глухівської міської ради та її виконавчого комітету про підсумки роботи зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті Глухівської міської ради за І півріччя 2024 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 і соціального розвитку Глухівської міської ради.

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

1) забезпечити висвітлення інформації про стан роботи зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті Глухівської міської ради у І півріччі 2024 року на офіційному вебсайті Глухівської 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 Глухівської 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 Глухівської міської ради, комунальних підприємствах і установах, що належать до сфери управління Глухівської 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 Глухівської міської ради про факти несвоєчасного надання відповідей виконавцям та прояви формального підходу до розгляду питань, порушених заявниками;

6) проінформувати виконавчий комітет Глухівської міської ради про стан роботи зі зверненнями громадян за 2024 рік до 01.02.2025.

4. Визнати таким, що втратило чинність, рішення виконавчого комітету Глухівської міської ради від 18.01.2024 №23 «Про підсумки роботи зі зверненнями громадян за 2023 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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Інформація**

**про підсумки роботи зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті Глухівської міської ради за І півріччя 2024 року**

Робота зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті Глухівської міської ради впродовж І півріччя 2024 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 Глухівської міської ради та її виконавчого комітету (далі – організаційно-контрольний відділ). Діловодство за письмовими та усними зверненнями здійснюється відповідно до Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, у медіа, затвердженої Постановою КМУ від 14 квітня 1997 року №348, ведеться електронний облік звернень громадян.

Протягом І півріччя 2024 року робота зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті Глухівської міської ради здійснювалась за наступними напрямками:

- звернення громадян, в тому числі електронні;

- депутатські звернення;

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

- координація роботи звернень на телефонну «гарячу лінію»;

- запити на отримання публічної інформації;

- забезпечення організації та обліку прийомів громадян з особистих питань керівництвом Глухівської міської ради та її виконавчого комітету.

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 Глухівської міської ради. Протягом звітного періоду це питання (за підсумками 2023 року) розглянуто на засіданні виконавчого комітету міської ради (рішення №23 від 18.01.2024) та на апаратній нараді керівників відділів, управлінь та Служби міської ради, керівників комунальних служб, підприємств, установ, організацій міської ради при міському голові 22.01.2024.

Одним із основних напрямків роботи зі зверненнями громадян є організація «прямого діалогу» між владою та громадою шляхом проведення прийомів громадян з особистих питань керівництвом Глухівської міської ради та її виконавчого комітету.

Відповідно до вимог 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» прийоми громадян з особистих питань проводяться керівництвом Глухівської міської ради та її виконавчого комітету не менше ніж чотири рази на місяць, у тому числі два з них – виїзні. Протягом звітного періоду проведено 4 виїзні прийоми на території старостинських округів Глухівської міської ради міським головою, а саме: с. Будища, с. Білокопитове, с. Уздиця, с. Полошки та 3 виїзні прийоми заступниками міського голови з питань діяльності виконавчих органів міської ради, секретарем міської ради (с. Баничі, с. Перемога, с. Некрасове).

Графіки прийому громадян керівництвом Глухівської міської ради та її виконавчого комітету затверджуються розпорядженням міського голови та доводяться до відома населення шляхом розміщення інформації на офіційному вебсайті Глухівської міської ради та на інформаційному стенді в приміщенні виконавчого комітету міської ради. На 2024 рік відповідні графіки затверджено розпорядженням міського голови від 29.12.2022 №138-ОД.

Упродовж І півріччя 2024 року на прийомах з особистих питань до міського голови надійшло 48 звернень. Питання, з якими зверталися жителі громади, в основному, стосувалися житлово-комунального господарства в частині ремонту покрівель багатоквартирних будинків, видалення аварійних дерев, перевірки правомірності нарахування боргів за комунальні послуги, облаштування пандуса, встановлення дорожніх знаків, ремонту доріг, облаштування прибудинкових територій, а також – житлових та земельних спорів, перевірок законності будівництва та працевлаштування.

Звернення розглядалися із залученням (за потреби) секретаря Глухівської міської ради, першого заступника міського голови з питань діяльності виконавчих органів Глухівської міської ради, заступників міського голови з питань діяльності виконавчих органів Глухівської міської ради, керівників структурних підрозділів Глухівської міської ради, апарату Глухівської міської ради та її виконавчого комітету. У випадках, коли порушені заявниками питання не вимагали додаткової перевірки та опрацювання, відповіді на звернення громадян (у разі їх згоди) надавалися усно безпосередньо під час особистого прийому.

Варто зауважити, що таких звернень упродовж звітного періоду була більшість – 32.

У випадках, коли порушені заявниками питання вирішити на особистому прийомі було неможливо через їх складність та необхідність додаткового вивчення, міським головою надавалися доручення секретарю Глухівської міської ради, першому заступнику міського голови з питань діяльності виконавчих органів Глухівської міської ради, заступникам міського голови з питань діяльності виконавчих органів Глухівської міської ради, керівникам керівників структурних підрозділів Глухівської міської ради, апарату Глухівської міської ради та її виконавчого комітету. Про результати розгляду заявники повідомлялися у зручний для них спосіб у терміни, визначені чинним законодавством.

У виконавчому комітеті Глухівської міської ради запроваджено функціонування телефонної «гарячої лінії». Надання консультативних послуг населенню в телефонному режимі проводить головний спеціаліст організаційно-контрольного відділу апарату Глухівської міської ради та її виконавчого комітету, відповідальний за звернення громадян. Упродовж звітного періоду надійшло 7 звернень на «гарячу лінію». Опрацювання таких звернень відбувалось у відповідності до вимог чинного законодавства.

У відповідності до Закону України «Про внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» щодо електронного звернення та електронної петиції» бажаючі мають право надіслати електронне звернення через офіційний вебсайт Глухівської міської ради. Інформація про це розміщена на сторінці «Звернення громадян». Протягом І півріччя 2024 року такою можливістю скористалося 11 осіб. Реєстрація та обробка електронних звернень здійснювалась у відповідності до вимог чинного законодавства.

Також, на офіційному веб-сайті Глухівської міської ради функціонує система електронних петицій. Протягом звітного періоду електронні петиції не надходили.

Упродовж звітного періоду до виконавчого комітету Глухівської міської ради надійшло 167 письмових, 13 електронних та 55 усних звернень громадян.

Найбільша кількість письмових звернень надійшла з питань житлової політики – 53 звернення. Основна їх кількість стосувалася спорів між сусідами, перевірки законності будівництва, проведення обстеження житлових будинків, пошкоджених внаслідок надзвичайної ситуації воєнного характеру, перейменування вулиць.

Друга за чисельністю група звернень стосувалася питань житлово-комунального господарства – 46. Основні проблеми, порушені в заявах, стосувалися підсипки, грейдування та ремонту доріг, благоустрою прибудинкових територій, ремонту покрівель житлових будинків, благоустрою кладовищ, підтоплення підвалів, встановлення дорожніх знаків, відключення від централізованого теплопостачання, ремонту та відновлення вуличного освітлення, оновлення дорожньої розмітки та ін.

На третьому місці – звернення з питань соціального захисту населення (20) в частині отримання акта про встановлення факту здійснення догляду, призначення соціального робітника, отримання допомоги на лікування, та із земельних питань (14), що стосувалися вирішення земельних спорів між сусідами та отримання учасниками бойових дій земельних ділянок для індивідуального житлового будівництва.

Депутатських звернень упродовж звітного періоду надійшло 2. З них 1 – від народного депутата України, 1 – від депутата Шосткинської районної ради.

Зазначені вище звернення стосувалися отримання інформації щодо штатної чисельності міської ради та встановлення на вул. Заводській «лежачих поліцейських».

Депутатам надано запитувану інформацію та всі необхідні роз’яснення.

Від органів влади вищого рівня у І півріччі 2023 року надійшло 12 звернень:

- із Сумської обласної державної адміністрації – 5 звернень;

- з Офісу Президента України через Сумську обласну державну адміністрацію – 7 звернень.

У своїх зверненнях до вищих органів влади жителі громади порушували питання:

1) медицини: забезпечення можливості жителям Глухова викликати швидку медичну допомогу на місцевому рівні, скарга на розкрадання медичними працівниками продуктів харчування та гуманітарної допомоги;

2) житлово-комунального господарства: відключення квартири від централізованого теплопостачання та надання дозволу на встановлення індивідуального опалення;

3) соціального захисту населення: отримання матеріальної допомоги на лікування, відмови у наданні статусу дитини, яка постраждала внаслідок воєнних дій та збройних конфліктів, забезпечення особи з інвалідністю автомобілем, роз’яснень щодо видачі гуманітарної допомоги;

4) інші питання: щодо отримання грошової допомоги для купівлі комп’ютера або забезпечення цим девайсом для оновлення даних військовозобов’язаного, порушення права споживача (цілодобове надання електроенергії в гуртожитку).

Аналіз цих звернень свідчить про те, що майже всі вони були безпідставними, викладені факти порушень не були підтверджені. Окремі з них попередньо розглядалися на місцевому рівні і заявникам надано обґрунтовані відповіді.

У І півріччі 2024 року мали місце колективні звернення від жителів Глухівської міської ради, їх кількість склала 16.

У колективних зверненнях громадяни, в основному, порушували питання, що стосуються житлово-комунального господарства (обстеження та видалення аварійних дерев, благоустрою території біля контейнерів для збору твердих побутових відходів, асфальтування прибудинкових територій, підсипки та ремонту доріг). Також жителі громади порушували питання житлової політики: перейменування вулиці, переведення гуртожитку в статус житлового будинку, обміну квартири та ін.

Зазначені вище звернення розглядалися (за потреби) комісійно, з виїздом на місце. Окремі проблемні питання, порушені в колективних зверненнях, які не вдалося вирішити у визначені чинним законодавством терміни, взято на контроль управлінням житлово-комунального господарства та містобудування Глухівської міської ради та буде виконано в порядку черговості за умови наявності фінансування з бюджету громади.

У звітному періоді мали місце багаторазові письмові звернення від одних і тих же заявників. Зокрема, – від особи з інвалідністю внаслідок війни Ковальчука Б.Д. (7 звернень, з яких 5 – через органи влади вищого рівня). На кожне зі звернень заявнику були надані вичерпні обґрунтовані відповіді, але він не згоден з ними і продовжує звертатися повторно.

У звітному періоді надійшло 1042 звернення з Урядової гарячої лінії та з державної установи «Сумський обласний контактний центр».

З них 953 стосувалися отримання жителями громади гуманітарної допомоги та допомоги на лікування (масове надходження протягом І кварталу 2024 року). Ці звернення були опрацьовані відповідно до визначених термінів, заявникам надано вичерпні відповіді по суті, найбільш вразливих заявників забезпечено гуманітарною допомогою.

У решті звернень було порушено питання соціального захисту населення в частині отримання субсидій, різних видів пільг та соціальної допомоги.

Усі звернення, що надійшли до виконавчого комітету Глухівської міської ради протягом звітного періоду, розглядалися вчасно, неупереджено, об’єктивно, всебічно та детально із залученням відповідних профільних спеціалістів, при необхідності – комісійно з виїздом на місце та за участю самих заявників. За потреби громадянам надавався чіткий алгоритм подальших дій для реалізації окреслених у зверненнях питань, роз’яснювався порядок оскарження прийнятих рішень.

Упродовж звітного періоду також надійшло 27 запитів на отримання публічної інформації. Всі запити розглядалися упродовж п’яти робочих днів, у разі необхідності запитувачам надавалась відповідь про продовження термінів згідно з вимогами чинного законодавства України.

Працівниками організаційно-контрольного відділу надається методична та консультаційна допомога відповідальним за роботу із зверненнями громадян у виконавчих органах, комунальних установах і підприємствах Глухівської 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 проведено 3 перевірки (надання консультативної допомоги) додержання структурними підрозділами Глухівської міської ради 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», інших нормативно-правових актів щодо роботи зі зверненнями громадян.

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 із введенням на території України воєнного стану.

Головний спеціаліст організаційно-контрольного відділу апарату міської ради та її виконавчого комітету, відповідальний за роботу зі зверненнями громадян, постійно працює над підвищенням кваліфікації. На ІІ півріччя поточного року заплановано навчання за загальними короткостроковими програмами Сумського регіонального центру підвищення кваліфікації «Відкритість та прозорість діяльності органів влади – ключовий напрям державної інформаційної політики. Забезпечення права кожного на доступ до публічної інформації» та «Ділова українська мова».

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 Глухівської міської ради у розділі «Звернення громадян» та на інформаційних стендах в адміністративній будівлі виконавчого комітету Глухівської міської ради. За потреби інформація оновлюється.

З метою попередження надходження повторних звернень та скарг від жителів громади на офіційному вебсайті Глухівської 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 важливим напрямком діяльності виконавчого комітету Глухівської міської ради, особливо – в умовах воєнного стану.

**Секретар міської ради Людмила ВАСЯНОВИЧ**

**Начальник**

**організаційно-контрольного відділу**

**апарату міської ради та її**

**виконавчого комітету Тетяна БОНДАРЕВА**