# 

# ГЛУХІВСЬКА МІСЬКА РАДА СУМСЬКОЇ ОБЛАСТІ

# ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

# РІШЕННЯ

20.07.2023 м. Глухів № 199

**Про підсумки роботи**

**зі зверненнями громадян**

**за І півріччя 2023 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 2023 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 2023 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 І півріччі 2023 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 2023 рік до 01.02.2024.

4. Визнати таким, що втратило чинність, рішення виконавчого комітету Глухівської міської ради від 19.01.2023 №22 «Про підсумки роботи зі зверненнями громадян за 2022 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

20.07.2023№ 199

**Інформація**

**про підсумки роботи зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті Глухівської міської ради за І півріччя 2023 року**

Робота зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті Глухівської міської ради впродовж І півріччя 2023 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 2023 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 телефонних звернень;

- запити на отримання публічної інформації;

- забезпечення організації 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 2022 року) розглянуто на засіданні виконавчого комітету Глухівської міської ради (рішення №22 від 19.01.2023).

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 міським головою проведено 4 виїзні прийоми на території старостинських округів Глухівської міської ради, а саме: с. Полошки, с. Баничі, с. Білокопитове, с. Уздиця.

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 2023 рік відповідні графіки затверджено розпорядженням міського голови від 27.12.2022 №142-ОД.

Упродовж І півріччя 2023 року на прийомах з особистих питань до керівництва Глухівської міської ради та її виконавчого комітету надійшло 58 звернень. Питання, з якими зверталися жителі громади, в основному, стосувалися житлово-комунального господарства в частині ремонту доріг, облаштування прибудинкових територій, тротуарів, 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 – 46.

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 6 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 2023 року такою можливістю скористалося 6 осіб. Реєстрація та обробка електронних звернень здійснювалась у відповідності до вимог чинного законодавства.

Упродовж звітного періоду до виконавчого комітету Глухівської міської ради надійшло 303 письмові, 6 електронних та 58 усних звернень громадян. Із загальної кількості звернень – 24 колективні.

Найбільша кількість письмових звернень надійшла з питань житлової політики – 186 звернень. Основна їх кількість стосувалася спорів між сусідами, перевірки законності будівництва, проведення обстеження житлових будинків, пошкоджених внаслідок надзвичайної ситуації воєнного характеру, отримання житла.

Друга за чисельністю група звернень стосувалася питань житлово-комунального господарства – 78. Основні проблеми, порушені в заявах, стосувалися підсипки, грейдування та ремонту доріг, облаштування тротуарів, благоустрою прибудинкових територій, ремонту покрівель житлових будинків, отримання фарби та завезення піску для дитячих майданчиків, благоустрою кладовищ, обмеження руху великогабаритного транспорту, заміни каналізаційних люків, відключення від централізованого теплопостачання та ін.

Депутатських звернень упродовж звітного періоду надійшло 6. З них 2 – від народного депутата України, 1 – від депутата Сумської обласної ради, 3 – від депутатів Глухівської міської ради.

Зазначені вище звернення стосувалися отримання інформації про земельні ділянки для об’єктів енергетики, позбавлення Деркача А.Л. звання Почесний громадянин Глухова, перейменування вул. Некрасова на вул. Юрія Коваленка, витрат з бюджету громади на розробку проектно-кошторисної документації, покосу трави на прибудинковій території, включення питання до порядку денного засідання сесії міської ради.

Більшість питань, порушених у депутатських зверненнях, вирішені позитивно.

Від органів влади вищого рівня у І півріччі 2023 року надійшло 9 звернень:

- із Сумської обласної державної адміністрації – 4 звернення;

- з Офісу Президента України через Сумську обласну державну адміністрацію – 3 звернення;

- з Кабінету Міністрів України через Сумську обласну державну адміністрацію – 1 звернення;

- із Шосткинської районної державної адміністраці – 1 звернення.

У своїх зверненнях до вищих органів влади жителі громади порушували:

1) питання релігії: щодо передачі громаді Різдва Пресвятої Богородиці ПЦУ в м. Глухові храму для служіння;

2) питання медицини: скарга на неналежне надання медичної допомоги;

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

4) питання соціального захисту населення: отримання соціальної допомоги, виплати компенсації за не використані санаторні путівки, неврахування страхового стажу під час призначення пенсії;

5) питання освіти: щодо необхідності наявності початкової ланки освіти в КЗ СОР «Глухівський ліцей-інтернат з посиленою військово-фізичною підготовкою;

6) питання житлової політики: щодо самовільного будівництва, щодо надання допомоги у продажі квартири.

Аналіз цих звернень свідчить про те, що майже всі вони були безпідставними, оскільки попередньо розглядалися на місцевому рівні і заявникам надано обґрунтовані відповіді.

У І півріччі 2023 року мали місце колективні звернення від жителів Глухівської міської ради, їх кількість склала 24.

У колективних зверненнях громадяни, в основному, порушували питання, що стосуються житлово-комунального господарства (підтоплення підвалів, ремонту доріг та тротуарів, благоустрою прибудинкових територій, встановлення знаків обмеження швидкості, обмеження руху великогабаритного транспорту на вулицях міста, відновлення доступу до каналізаційної системи будинку, від’єднання квартири від централізованого опалення). Також жителі громади порушували питання неправомірного розміщення транспорту на спільній прибудинковій території, припинення незаконного будівництва, облаштування (з порушеннями) вигрібної ями, призначення комісії для обстеження соціально-побутових умов проживання 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. (6 звернень, з яких 3 – 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 як до міського голови, так і до секретаря міської ради та заступників міського голови з питань діяльності виконавчих органів міської ради.

У звітному періоді надійшло 253 звернення з Урядової гарячої лінії та з державної установи «Сумський обласний контактний центр».

В основному, у них порушувалися питання соціального захисту населення в частині отримання субсидій, різних видів пільг та соціальної допомоги.

Проте, варто окремо зазначити про масове надходження звернень з Урядової гарячої лінії (153) щодо отримання жителями громади гуманітарної допомоги. Ці звернення були опрацьовані відповідно до визначених термінів, заявникам надано вичерпні відповіді по суті.

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 23 запити 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 2007 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.

З метою підвищення кваліфікації, головний спеціаліст організаційно-контрольного відділу апарату Глухівської міської ради та її виконавчого комітету, відповідальний за роботу зі зверненнями громадян, взяв участь в онлайн тренінгу «Практичні аспекти дотримання інформаційних прав в умовах воєнного стану», проведеному Секретаріатом Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини за підтримки ПРООН в Україні, та вебінарі «Організація діловодства за зверненнями громадян та запитами на публічну інформацію», проведеного в рамках роботи Всеукраїнської Асоціації на базі платформи «Управління людськими ресурсами» за підтримки Програми USAID «Децентралізація приносить кращі результати та ефективність» (DOBRE).

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 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**