



**ОХТИРСЬКА МІСЬКА РАДА
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ
Р І Ш Е Н Н Я**

м. Охтирка

№ _____

**Про підсумки роботи
зі зверненнями громадян
за 2025 рік**

Заслухавши інформацію керуючого справами виконавчого комітету Охтирської міської ради про підсумки роботи зі зверненнями громадян за 2025 рік, реалізуючи вимоги 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», відповідно до підпункту 1 пункту «б» частини першої статті 38 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», керуючись частиною шостою статті 59 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», виконавчий комітет Охтирської міської ради **вирішив:**

1. Інформацію керуючого справами виконавчого комітету Охтирської міської ради «Про підсумки роботи зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті Охтирської міської ради за 2025 рік» взяти до відома.

2. Керівникам виконавчих органів міської ради, комунальних підприємств, установ міста:

1) забезпечити створення необхідних умов для реалізації конституційних прав громадян на письмове звернення, особистий прийом, звернення на телефонну «гарячу лінію» та обов'язкове одержання обґрунтованої відповіді згідно з вимогами чинного законодавства;

2) здійснювати кваліфікований, неупереджений, об'єктивний розгляд звернень громадян;

3) вживати в межах компетенції вичерпних заходів щодо позитивного вирішення проблем, порушених у зверненнях. У разі визнання заяви чи скарги необґрунтованою, роз'яснювати громадянам порядок оскарження прийнятих рішень;

4) посилити персональну відповідальність посадових осіб за неналежну організацію роботи із зверненнями громадян;

5) щоквартально аналізувати стан роботи зі зверненнями громадян, організації особистого прийому, проведення телефонних «гарячих ліній»,

виявляти найбільш гострі, суспільно-значущі проблеми, вносити пропозиції щодо шляхів їх вирішення;

б) надавати до відділу організаційно-кадрової роботи та контролю узагальнені статистичні дані та інформацію про підсумки проведеної роботи з розгляду звернень громадян нарастаючим підсумком з початку року до 5 числа місяця наступного за звітним періодом.

3. Відділу організаційно - кадрової роботи та контролю:

1) здійснювати контроль за кваліфікованим і об'єктивним розглядом звернень громадян, додержанням встановлених законодавством термінів їх розгляду та своєчасним наданням відповідей авторам звернень;

2) кожного півроку виносити на розгляд засідання виконавчого комітету Охтирської міської ради інформацію про стан роботи із зверненнями громадян;

3) систематично опубліковувати у засобах масової інформації та розміщувати на офіційному сайті інформацію про стан розгляду звернень громадян у виконавчому комітеті Охтирської міської ради, графіки прийому громадян, проведення телефонних «гарячих ліній» керівництвом виконавчого комітету Охтирської міської ради та графік функціонування «телефону довіри».

4. Контроль за виконанням цього рішення покласти на міського голову Кузьменка П.П.

Міський голова
КУЗЬМЕНКО

Павло

Керуючий справами
виконавчого комітету

Володимир ГУЦЬ

**Інформація
про підсумки роботи зі зверненнями громадян
у виконавчому комітеті Охтирської міської ради
за 2025 рік**

У своїй діяльності керівництво виконавчого комітету Охтирської міської ради керується вимогами Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», Закону України від 02.10.1996 № 393/96-ВР «Про звернення громадян» та Указу Президента України від 07.02.2008 №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», міською радою вживаються заходи для підвищення ефективності роботи із забезпечення всебічного розгляду звернень громадян та порушених у них проблем, оперативного їх вирішення, задоволення законних прав та інтересів громадян. Цей напрямок роботи залишається пріоритетним.

Робота із зверненнями громадян перебуває на постійному контролі у керівництва виконавчого комітету та виконавчих органах міської ради.

Відповідно до Наказу Міністерства розвитку громад та територій України від 28.02.2025 № 376 «Про затвердження Переліку територій, на яких ведуться (велися) бойові дії або тимчасово окупованих Російською Федерацією» (зі змінами) Охтирська міська територіальна громада включена до переліку територій можливих бойових дій.

Охтирською міською радою повністю забезпечено умови для реалізації конституційних прав громадян щодо звернення до органів місцевого самоврядування. Облаштовано місце для очікування та оформлення громадянами звернень, в окремому приміщенні керівництвом проводиться особистий прийом громадян, в доступному місці розміщено інформаційний стенд, на якому в наявності інформація про місце знаходження структурних підрозділів, їх керівників, контактні номери телефонів, нормативно-правова база, графіки особистих прийомів керівництва виконавчого комітету, зразок заяви та інша актуальна інформація.

Стан роботи зі зверненнями громадян за I півріччя 2025 року розглянуто на засіданні виконавчого комітету Охтирської міської ради, про що прийнято рішення виконавчого комітету від 24.07.2025 № 133 «Про підсумки роботи зі зверненнями громадян за I півріччя 2025 року».

Протягом 2025 року у виконавчому комітеті Охтирської міської ради зареєстровано 325 – індивідуальних та колективних звернень громадян, що надійшли письмово, за допомогою мережі Інтернет та на особистих прийомах керівництва. У своїх зверненнях громадяни порушили 350 питань, із них

вирішено позитивно – 195, що становить 55,7 %, на 148 – надані обґрунтовані роз'яснення, 7 питань залишаються на розгляді та контролі.

У 2025 році із загальної кількості звернень: 144 (44,3 %) - письмові звернення, 125 (38,5 %) - отримані на особистих прийомах керівництва, 28 (8,6 %) - за допомогою мережі Інтернет («електронне» звернення), 28 (8,6%) - через органи влади, від інших органів, установ, організацій.

Актуальними залишаються питання комунальної сфери, їх кількість у 2025 році склала 181, що становить 51,7 % від загальної кількості.

Найчастіше громадяни порушували питання, що стосувалися благоустрою міста, а саме: зрізання та обрізки дерев; грейдеравання та підсипання доріг, які не мають твердого покриття, з метою утримання їх в належному стані; ремонт дорожнього покриття; ремонт та експлуатація будинків; загальний благоустрій території; проблема безпритульних тварин. Вирішено позитивно 95 питань, що становить 52,5 %.

За поточний рік видалено 167 дерев аварійних та таких, що досягли вікової межі, 13 дерев обрізано.

Виконано роботи з поточного ремонту дорожнього покриття на 32 вулицях та провулках (вул. Сумська, вул. Перемоги, вул. Армійська, вул. Київська, вул. Батюка, вул. Паркова, пров. Охтирської тероборони, пров. Івана Милославського та інші), розпочато надання послуг з поточного ремонту вулично-дорожньої мережі по вул. Транспортна. Проведено підсипання й грейдеравання 54 вулиць та провулків.

Здійснено ветеринарну обробку (біостерилізацію, вакцинацію, дегельмінтизацію) 58 безпритульних тварин.

За 2025 рік Комісією з розгляду питань щодо надання компенсації за пошкоджені/знищені об'єкти нерухомого майна внаслідок бойових дій, терористичних актів, диверсій, спричинених збройною агресією російської федерації проти України, утвореною виконавчим комітетом Охтирської міської ради розглянуто 398 заяв громадян про призначення компенсації за пошкоджене житло по програмі «Відновлення», з них 46 громадянам відмовлено в наданні такої компенсації, а 352 заявникам призначено компенсації на загальну суму 27 147,29 тис.гривень.

Також Комісією розглянуто 14 заяв від громадян щодо призначення компенсації за зруйноване майно - в 4-х випадках відмовлено в наданні компенсації, а в 10-и випадках призначено компенсацію у вигляді житлових сертифікатів та грошових компенсацій на відбудову на загальну суму 20 808,67 тис.гривень.

Важливими для мешканців міста також залишаються питання соціального захисту. У звітному періоді їх надійшло 28 (8 % від загальної кількості питань). Переважно це питання, пов'язані з оформленням виплат по інвалідності, наданням матеріальної допомоги на лікування, медико-соціальну реабілітацію тощо. Вирішено позитивно 19 питань – 67, 9 % від загальної кількості питань.

В Охтирській міській територіальній громаді діють програми, якими передбачено надання за кошти міського бюджету низки допомог та компенсацій

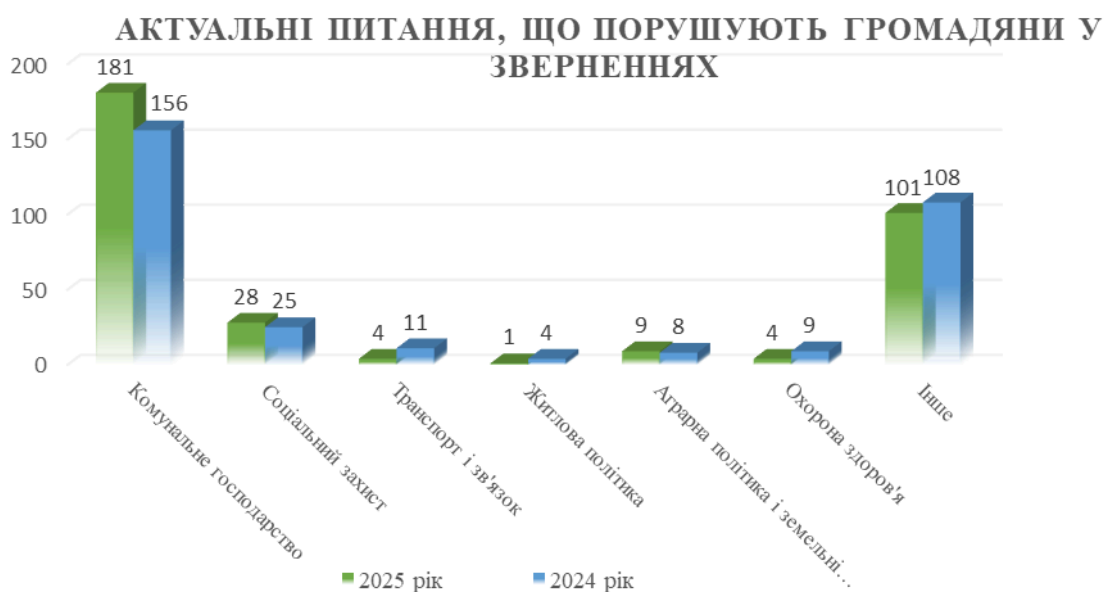
Захисникам і Захисницям України, членам сімей загиблих (померлих), зниклих безвісти або полонених військовослужбовців. На надання такої допомоги у 2025 році виділено 11 000,0 тис. грн, охоплено 700 осіб.

За кошти міського бюджету надається одноразова матеріальна допомога мешканцям громади, які опинилися у складних життєвих обставинах (у зв'язку з тяжким захворюванням та дороговартісним лікуванням, пошкодженням житла під час пожежі, підтоплення тощо). На надання такої допомоги у 2025 році виділено 5 000,0 тис. грн., виплачено 500 особам в повному обсязі.

У 2025 році від жителів міста через органи влади вищого рівня надійшло 28 звернень, що на 5 звернень більше, ніж у 2024 році.

Так, у зверненні, що надійшло від Сумської ОДА, мешканка міста Охтирка звернулась з проханням надання одноразової матеріальної допомоги на лікування після оперативного втручання, питання вирішено, надано матеріальну допомогу в розмірі 5000 грн.

За звітний період до виконавчого комітету Охтирської міської ради надійшло 12 звернень від пільгової категорії громадян, а саме: учасник бойових дій - 4, особа з інвалідністю - 7, одинока мати - 1 звернення.



Найбільш характерні питання, що порушувались у зверненнях громадян у I півріччі 2025 року

Зміст питання	2025 рік	2024 рік	+, -
Комунальне господарство	181(51,7%)	156	+25
Соціальний захист	28(8%)	25	+3
Транспорт і зв'язок	4(1,1%)	11	-7
Житлова політика	1(0,3%)	4	-3
Аграрна політика і земельні відносини	9(2,8%)	8	+1
Охорона здоров'я	4(1,1%)	9	-5

Інше	101(28,9%)	108	-7
------	------------	-----	----

Через державну установу «Сумський обласний контактний центр» та державну установу «Урядова гаряча лінія» за звітний період отримано та опрацьовано 143 звернення, із них вирішено позитивно 92, що становить 64,3% від загальної кількості звернень, на 35 звернень надано обґрунтовані роз'яснення.

Значна кількість громадян телефонувала на урядову «гарячу лінію» не звертаючись до органів місцевого самоврядування, відповідних підприємств, організацій, установ, а деякі з них телефонували до Центру декілька разів на тиждень з одного і того ж питання, або звертались з питаннями, відповіді на які могли б отримати в телефонному режимі або із засобів масової інформації. Переважна більшість цих звернень потребували лише надання громадянам роз'яснень з боку підприємств, організацій, установ міста.

З питань організації роботи зі зверненнями громадян та вирішення порушених у них питань у виконавчому комітеті та виконавчих органах міської ради продовжується практика звітування керівників на апаратних нарадах при міському голові з аналізу виконаних робіт щодо питань, які порушують громадяни у своїх зверненнях.

Протягом 2025 року на апаратних нарадах підготовлено звіти керівниками управлінь і відділів міської ради:

- 13.01.2025 – Білоусова О.М., начальник відділу «Центр надання адміністративних послуг»;
- 17.03.2025 – Бобарикіна Л.П., начальник відділу культури, туризму та охорони культурної спадщини;
- 12.05.2025 – Ковальов М.О., начальник відділу містобудування та архітектури, головний архітектор.
- 07.07.2025 – Мороховська Н.В., начальник служби у справах дітей;
- 01.09.2025 – Сизоненко В.М., начальник відділу земельних відносин;
- 17.11.2025 – Бондаренко С.І., начальник управління капітального будівництва та житлово-комунального господарства.

Робота із зверненнями громадян залишається пріоритетним напрямком у діяльності Охтирської міської ради та її виконавчого комітету. Постійно вживаються додаткові заходи щодо поліпшення організації роботи із зверненнями громадян, зокрема недопущення надання необґрунтованих відповідей, поверхневого розгляду питань, постійно проводиться робота щодо профілактики повторних звернень, здійснення глибокого аналізу причин, що їх породжують. У відповідях на звернення, які неможливо вирішити позитивно, наводиться обґрунтування та роз'яснення порядку оскарження прийнятих рішень.

Питання, які потребують тривалого часу для вирішенні їх по суті, залишаються на довгостроковому контролі.

Важливу роль у посиленні довіри до міської влади відіграє особисте спілкування керівництва міської ради з громадянами. Прийом мешканців

проводиться відповідно до затвердженого графіку, який розміщений на сайті Охтирської міської ради та інформаційному стенді.

Під час проведення прийомів забезпечений першочерговий прийом пільгових категорій громадян. До проведення прийомів залучаються керівники управлінь та відділів.

Прийом громадян керівництвом виконавчого комітету міської ради здійснювався відповідно до вимог чинного законодавства.

У 2025 році керівництвом виконавчого комітету заплановано 168 прийомів, проведено 74 в адмінприміщенні, під час яких звернулося 125 громадян, надійшло 125 звернень, розглянуто 125 питань. Вирішено позитивно 74 питань, що становить 59,2 %.

Працівниками відділу організаційно-кадрової роботи та контролю здійснюється щоденний консультативний прийом громадян з питань, що належать до повноважень міської ради та її виконавчого комітету. Мешканцям надаються консультації, як при безпосередньому зверненні до відділу, так і в телефонному режимі.

Відповідно до графіку перевірок стану роботи зі зверненнями громадян на 2025 рік, затвердженого міським головою 27.12.2024 № 199 – ОД., були проведені перевірки:

- в управлінні капітального будівництва та житлово-комунального господарства у квітні 2025 року;
- в управлінні соціальної та ветеранської політики у серпні 2025 року;
- в службі у справах дітей в грудні 2025 року.

Постійно надається методична та практична допомога підпорядкованим структурним підрозділам виконавчого комітету Охтирської міської ради по роботі із зверненнями громадян у телефонному та онлайн режимі.

З метою налагодження комунікації органів влади і всіх верств населення міста діє «телефонна гаряча лінія», яка працює цілодобово. Громадяни мають можливість цілодобово отримати консультацію щодо вирішення питань побутових, соціальних, житлових та інших питань.

Забезпечення всебічного розгляду звернень громадян, порушених у них питань, оперативне їх вирішення, задоволення законних прав та інтересів громадян на сучасному етапі є одним із пріоритетних завдань керівництва виконавчого комітету і виконавчих органів міської ради. Увага до звернення – це увага до конкретної людини, її потреб та запитів. Не допускати тяганини, розглядати справи по суті звернень, допомагати максимально, проявляти тактовність, повагу до людей, чітко організовувати прийом громадян – саме такі вимоги поставлені перед посадовими особами органу місцевого самоврядування.

**Керуючий справами
виконавчого комітету**

Володимир ГУЦЬ

