



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

16.01.2025

м. Охтирка

№ 6

**Про підсумки роботи
зі зверненнями громадян
за 2024 рік**

Заслухавши інформацію керуючого справами виконавчого комітету Охтирської міської ради про підсумки роботи зі зверненнями громадян за 2024 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 із зверненнями громадян у виконавчому комітеті Охтирської міської ради за 2024 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 із 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

Додаток
до рішення виконавчого комітету
16.01.2025 № 6

**Інформація
про підсумки роботи із зверненнями громадян
у виконавчому комітеті Охтирської міської ради
за 2024 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 з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України 22 грудня 2022 року № 309 (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 2024 рік розглянуто на засіданні виконавчого комітету Охтирської міської ради, про що прийнято рішення виконавчого комітету від 08.07.2024 № 129 «Про підсумки роботи зі зверненнями громадян за I півріччя 2024 року».

Протягом 2024 року у виконавчому комітеті Охтирською міською ради зареєстровано 320 – індивідуальних та колективних звернень громадян, що надійшли письмово та на особистих прийомах керівництва. У своїх зверненнях громадяни порушили 335 питань, із них вирішено позитивно – 187, що

становить 55,8 %, на 140 – надані обґрунтовані роз'яснення, 8 питань залишаються на розгляді та контролі.

У 2024 році із загальної кількості звернень: 131 (40,9 %) - письмові звернення, 139 (43,4 %) - отримані на особистих прийомах керівництва, 27 (8,4 %) - за допомогою мережі Інтернет («електронне» звернення), 23 (7,2 %) - через органи влади, від інших органів, установ, організацій.

Актуальними залишаються питання комунальної сфери, їх кількість у 2024 році склала 156, що становить 48, 8 % від загальної кількості.

Найчастіше громадяни порушували питання, що стосувалися благоустрою міста, а саме: зрізання та обрізки дерев, грейдерування та підсипання доріг, які не мають твердого покриття, з метою утримання їх в належному стані, ремонту та експлуатації будинків. Вирішено позитивно 83 питань, що становить 53,2 %.

У зв'язку з повномасштабним вторгненням російської федерації в Україну надходили звернення щодо демонтажу радянської символіки на пам'ятних знаках та пам'ятниках міста.

За період роботи Комісії з розгляду питань щодо компенсації за пошкоджені/знищені об'єкти нерухомого майна внаслідок бойових дій, терористичних актів, диверсій, спричинених збройною агресією російської федерації проти України, що передбачено програмою «ЄВідновлення» в застосунку «Дія», в 2024 році було підготовлено 62 проекти рішень виконавчого комітету, з них:

- 14 проектів рішень про надання компенсації за пошкоджене майно по програмі «Відновлення», згідно яких затверджено компенсації на проведення поточних та капітальних ремонтів 277 заявникам на суму понад 18 млн грн;

- 12 проектів рішень про відмову 60 заявникам у наданні компенсації за пошкоджене майно по програмі «Відновлення»;

- 8 проектів рішень про надання компенсації за зруйноване житло по програмі «Відновлення» у вигляді житлових сертифікатів або грошової компенсації на відбудову 16 заявникам на суму 20 млн грн;

- 10 проектів рішень про відмову 18 заявникам у наданні компенсації за зруйноване житло по даній програмі;

- підготовлено 18 проектів рішень: 9 щодо зупинення 38 заяв та 9 про поновлення розгляду 55 заяв про надання компенсації за пошкоджене майно.

Таким чином, за весь період роботи Комісії в 2024 році розглянуто 464 заяви про надання компенсації по програмі «Відновлення».

Протягом 2024 року в рамках міжнародної співпраці з представниками організації DRC проведено роботи щодо відновлення покрівель багатоквартирних будинків і дрібного та середнього ремонту. Загальна сума виконаних робіт складає більше 7 000 000 грн.

Продовжується співпраця з Фондом Енергоефективності в рамках програми «Віднови Дім». Вже зроблено під'їзди і квартирні вікна, балкони, дахи у 10 ОСББ на загальну суму 14 184 873, 63 грн.

За підтримки Французької гуманітарної організації «ACTED» в будинку по вул. Київській, 103 було відновлено 913 кв.м даху над 1 та 2 під'їздами,

також взято в роботу 5 бенефіціарів, яким буде зроблено дрібний та середній ремонт на загальну суму більше 1 000 000 грн.

Люксембурзький Червоний Хрест в рамках програми «Дрібний та середній ремонт» взяв в роботу близько 40 бенефіціарів в роботу, в т.ч. 10 квартир по вул. Київській, 103 на загальну суму 1 367 331 грн.

Важливими для мешканців міста також залишаються питання соціального захисту. У звітному періоді їх надійшло 25 (7,8 % від загальної кількості питань). Переважно це питання пов'язані з оформленням витрат ВПО, надання матеріальної допомоги на лікування, медико-соціальну реабілітацію, придбання ліків тощо. Вирішено позитивно 15 питань – 60 % 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 2024 році виділено 5 844 000 грн.

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). На надання такої допомоги у 2024 році виділено 1 600 000 грн., виплачено 206 особам в повному обсязі.

У 2024 році від жителів міста через органи влади вищого рівня надійшло 23 звернення, що на 17 звернень менше, ніж за минулий рік.

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

За звітний період, до виконавчого комітету Охтирської міської ради надійшло 27 звернень від пільгової категорії громадян, а саме: від осіб з інвалідністю 14, від ветеранів праці 6, від дітей війни 1, від учасників бойових дій 3, від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи 1, від членів багатодітних сімей - 2 звернення.



**Найбільш характерні питання,
що порушувались у зверненнях громадян у 2024 році**

Зміст питання	2024 рік	2023 рік	+, -
Комунальне господарство	156 (46,6%)	367	-211
Соціальний захист	25 (7,5%)	28	-3
Транспорт і зв'язок	11 (3,3%)	6	+5
Житлова політика	4 (1,2%)	2	+2
Аграрна політика і земельні відносини	8 (2,4%)	9	-1
Охорона здоров'я	9 (2,7%)	14	-5
Інше	108 (32,2%)	155	-47

Через державну установу «Сумський обласний контактний центр» та державну установу «Урядова гаряча лінія» за звітний період отримано та опрацьовано 302 звернень, із них вирішено позитивно 181, що становить 59,9% від загальної кількості звернень, на 117 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 2024 року на апаратних нарадах підготовлено звіти керівниками управлінь і відділів міської ради:

- 29.01.2024 – Бондаренко С.І., начальник управління капітального будівництва та житлово - комунального господарства;
- 25.03.2024 – Коваленко Т.М., начальник управління соціального захисту населення;
- 27.05.2024 – Педько І.Г., т.в.о. начальника інспекції з благоустрою;
- 22.07.2024 – Шаркова Н.М., начальник управління фінансів та економіки ;
- 30.09.2024 – Мороховська Н.В., начальник служби у справах дітей;
- 02.12.2024 – Сизоненко В.М., начальник відділу земельних відносин.

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 2024 році керівництвом виконавчого комітету заплановано 168 прийомів, проведено 82 в адмінприміщенні, під час яких звернулося 139 громадян, надійшло 139 звернень, розглянуто 139 питань. Вирішено позитивно 81 питання, що становить 58, 3%.

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 2024 рік, затвердженого міським головою 29.12.2023 № 192 – ОД, були проведені перевірки:

- в управлінні капітального будівництва та житлово-комунального господарства у березні 2024 року;
- в управлінні соціальної та ветеранської політики в липні 2024 року;
- в службі у справах дітей в листопаді 2024 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