



## ВИНОГРАДІВСЬКА МІСЬКА РАДА ЗАКАРПАТСЬКОЇ ОБЛАСТІ ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

### РІШЕННЯ

28 листопада 2023 року

м.Виноградів

№328

#### **Про підсумки роботи із зверненнями громадян у Виноградівській міській раді за 9 місяців 2023 року**

Керуючись пунктом 1 частини „б” статті 38 Закону України „Про місцеве самоврядування в Україні”, Законом України „Про звернення громадян”, Указом Президента України від 07.02.2008 року № 109/2008 „Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування”, проаналізувавши роботу із зверненнями громадян до Виноградівської міської ради, заслухавши та обговоривши інформацію начальника загального відділу Катерини Зеленьак, з метою підвищення ефективності роботи із зверненнями громадян, забезпечення належного рівня, ефективного вирішення питань, що порушуються громадянами та враховуючи вимоги чинного законодавства, виконавчий комітет міської ради

#### **В И Р І Ш И В:**

1. Інформацію про підсумки роботи із зверненнями громадян, що надійшли до Виноградівської міської ради за 9 місяців 2023 року, взяти до віdomу (додається).

2. Керівникам структурних підрозділів міської ради, комунальних підприємств, установ, організацій:

2.1. Не допускати факти байдужого ставлення до потреб громадян, формальних відповідей замість пошуків шляхів для їх вирішення;

2.2. Забезпечувати своєчасний та якісний розгляд звернень громадян та підготовку обґрунтованих відповідей.

2.3. Вжити заходів до вирішення питань за зверненнями, які перебувають на тривалому контролі.

2.4. Приділяти першочергову увагу розв’язанню проблем, з якими звертаються особи з інвалідністю внаслідок війни, учасники бойових дій, особи, які мають особливі заслуги перед Україною, а також соціально-незахищені верстви населення, у тому числі внутрішньо переміщені особи.

2.5. Забезпечити оперативне й ефективне реагування на гострі проблеми у зверненнях громадян, у тому числі в колективних, котрі можуть викликати негативний резонанс в громаді.

3. Загальному відділу (К.Зеленьак):

3.1. Постійно вивчати стан роботи зі зверненнями громадян в структурних підрозділах міської ради, управліннях, комунальних підприємствах, установах та організаціях міста,

незалежно від форм власності, надавати практичну допомогу, вживати заходів щодо усунення виявлених недоліків.

3.2. Надавати методичну допомогу щодо організації роботи із зверненнями громадян відповідно до вимог чинного законодавства України

3.2. Забезпечити дієвий контроль за повним та об'єктивним розглядом звернень громадян, не допускати порушення термінів їх розгляду, надання неконкретних, неповних або неточних відповідей та перебування звернення на розгляді й контролі тривалий час.

3.3. Інформувати керівництво міської ради про факти несвоєчасного подання відповідей відповідальними виконавцями та прояви формального підходу до розгляду питань, порушених заявником (запитувачем).

4. Контроль за виконанням даного рішення покласти на керуючого справами виконавчого комітету Світлану Жадік.

**Міський голова**

**Степан БОЧКАЙ**

Додаток  
до рішення виконавчого комітету  
Виноградівської міської ради  
Від 28 листопада 2023 року №328

**І Н Ф О Р М А Ц І Я**  
**про підсумки роботи зі зверненнями громадян**  
**у Виноградівській міській раді**  
**за 9 місяців 2023 року**

Загалом за звітний період до міської ради надійшло 5 241 звернення громадян, що на 1352 звернення більше у порівнянні з аналогічним періодом 2022 року. З них: 194 – надійшли поштою, 379 – електронною поштою, особисто подано – 4668.

Слід зазначити, що всі звернення, які надходять до міської ради, уважно розглядаються, викладені в них факти ретельно перевіряються та докладаються усі можливі зусилля для позитивного вирішення порушених питань згідно чинного законодавства.

Більша частина звернень, а це 4105 (78%) вирішено позитивно, що на 1 220 звернень більше відповідно до минулорічного періоду, у 778 випадках надано письмові роз'яснення та кваліфіковану допомогу заявникам щодо порядку вирішення порушених у зверненнях питань та 358 звернення направлено за належністю відповідним компетентним органам для розгляду.

За характером основних питань, що їх порушували громадяни у зверненнях, найбільш актуальними були питання соціального захисту населення – 1 455 (27,6 %). Це, безумовно, пов'язано з наданням матеріальної допомоги на дороговартісне лікування осіб з онкологічними захворюваннями, осіб з інвалідністю I, II, III груп, дітей з інвалідністю і т.п.

Друге місце посіли питання, що відносяться до сфери аграрної політики і земельних відносин – 595 звернення, що становить 11,3 % від загальної кількості звернень, питання житлово-комунального господарства – 254, , які найбільше стосувалися ремонту доріг, вуличного освітлення, санітарної обрізки дерев, благоустрою прибудинкових територій, надання якісних житлово-комунальних послуг та оплати за них. Значну кількість становили звернення щодо питань сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей – 273 звернення. Незначна кількість звернень надійшла з питань житлової політики, охорони здоров'я, освіти, транспорту, а також з питань діяльності органів місцевого самоврядування.

Протягом звітного періоду було зареєстровано 37 колективних звернень громадян із різних питань, в яких разом звернулося 1029 громадян. За результатами їх розгляду 28 звернень вирішено позитивно, у 9 випадках надано письмові роз'яснення. На усі звернення заявники отримали письмові відповіді щодо порушених питань.

На особливому контролі перебуває розгляд звернень осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників бойових дій, осіб, які мають особливі заслуги перед Україною, а також соціально-незахищених верств населення.

Також забезпечується прийом електронних звернень громадян через офіційний веб-сайт Виноградівської міської ради [vin-rada.gov.ua](http://vin-rada.gov.ua) та електронну пошту [meriya1@vin-rada.gov.ua](mailto:meriya1@vin-rada.gov.ua), де мешканці територіальної громади мають можливість у зручний для них час залишити своє електронне звернення до міського голови та до інших посадових осіб Виноградівської міської ради.

Слід зазначити, що всі звернення, які надходять на адресу міської ради фахово вивчаються. Особлива увага зосереджується на невідкладному та якісному задоволенні законних запитів громадян, на недопущенні надання необґрунтованих відповідей.

Питання організації роботи зі зверненнями громадян перебуває на постійному контролі керівництва міської ради.

Працівниками міської ради і надалі буде забезпечуватись якісний розгляд звернень громадян, оперативно вирішувати порушені громадянами питання, відповідно до вимог чинного законодавства.

**Начальник загального відділу**

**Катерина ЗЕЛЕНЯК**