**Довідка**

**про роботу зі зверненнями громадян за 2024 рік в апараті Тростянецької міської ради та підвідомчих міській раді підприємствах, установах та закладах**

У 2024 році в роботі зі зверненнями громадян міська рада керувалась Конституцією України, Законом України «Про звернення громадян», Указом 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», іншими нормативно - правовими документами, що регламентують роботу зі зверненнями громадян. Підсумки роботи зі зверненнями громадян у апараті міської ради підводяться щомісячно провідним спеціалістом (по роботі зі службовою кореспонденцією та зверненнями громадян). Організація контролю за роботою зі зверненнями громадян в апараті міської ради має плановий характер.

У 2024 році Тростянецькою міською радою отримано та розглянуто 1636 звернень, у 2023 – 1713, що на 77 звернень менше.

Аналіз звернення громадян за 2024 року показав наступне:

- з питань аграрної політики надійшло - 24 звернення, у 2023 - 42;

- з питань комунального та дорожнього господарства – 297, у 2023 - 183;

- соціального захисту населення –1072, у 2023 - 725 (надання актів обстеження, паливної деревини, гуманітарної допомоги, тощо);

- транспорту та зв’язку – 88, у 2023 - 65;

- житлової політики – 52, у 2023 - 198 (переважно це надання сертифікатів на отримання коштів за зруйноване житло та компенсацій за пошкоджене житло, тощо);

- благоустрою - 74, у 2023 – 84.

Та інші звернення різного напрямку.

Колективних звернень – 165, у 2023 – 143.

На «гарячу лінію» (УКЦ, СОКЦ) надійшло 120 звернень, у 2023 - 193.

У цілому виконавцями були допущені незначні порушення щодо відповідей на звернення громадян, які виправлялись за короткий термін. В разі, коли звернення потребують додаткового опрацювання, виділення додаткових коштів із місцевого бюджету, строки розгляду подовжуються, але в цьому випадку заявникам надаються відповіді - повідомлення, де вказується строк надання відповіді, причини подовження строку розгляду. Такі заяви залишаються на контролі.

У розрізі питань щодо задоволення та вирішення проблем мешканців громади, аналіз показав наступне:

**-** задоволено 1348 заяв, що становить 81,2%, в минулому році 84%;

- надано роз'яснень – 253;

- взято на контроль 35 заяв.

Заяви, які залишились на контролі, це ремонти колодязів, підсипка та грейдування доріг, під’їздів, та інші. В апараті міської ради забезпечується об’єктивний розгляд звернень громадян. Здійснюється контроль недопущення надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей на звернення громадян, із порушеним строком, установлені законодавством безпідставної передачі розгляду звернень іншими органами.

У 2024 році міським головою, заступниками міського голови, секретарем міської ради та керуючою справами (секретарем) виконавчого комітету проводився особистий прийом громадян було прийнято 463 осіб, порушено питань 490, вирішено позитивно 388, що становить 79,2%. З метою забезпечення оперативного реагування на звернення громадян та їх розгляд в апараті міської ради згідно з розпорядженням міського голови від 27.04.2020 № 48 створена телефонна «гаряча лінія» та затверджений порядок роботи, таких звернень було 24 (по суті). Працівник «гарячої лінії» під час телефонної розмови з заявником надає необхідні роз’яснення, консультації (в межах компетенції) та додаткову інформацію по суті порушеного питання.

В апараті міської ради забезпечено першочерговий особистий прийому учасників ЗСУ та їж сімей, внутрішньо переміщених осіб, учасників АТО/ООС, постраждалих в результаті російської агресії, жінок, яким присвоєно почесне звання «Мати – героїня», Героїв України, осіб, з інвалідністю внаслідок війни. Та особлива увага приділяється до вирішення проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, постраждалі в результаті російської агресії, особи з інвалідністю, громадяни постраждалі від аварії на Чорнобильській АЕС, громадяни з багатодітних сімей та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки.Від таких категорій громадян було прийнято – 88 заяв.В приміщені міської ради створені відповідні умови для участі заявника у перевірці поданих ним заяв чи скарг та надається можливість ознайомитися з матеріалами та результатами перевірок відповідних звернень. Контролювалося забезпечення спеціалістами апарату міської ради своєчасного розгляду звернень громадян та надання у встановлені Законом терміни, кваліфікованих і повних відповідей заявникам. Проводилося нагадування та попередження про терміни розгляду звернень громадян спеціалістам апарату міської ради та керівникам підвідомчих підприємств, установ та закладів надавались консультації та рекомендації щодо удосконалення роботи по якісному та своєчасному опрацюванню звернень громадян та дотриманню вимог Закону України «Про звернення громадян».

Також в міській раді діє комісія по обстеженню щодо встановлення місця проживання громадян, в результаті такого обстеження складається відповідний акт та надається заявнику, так за звітній період було надано громадянам 673 таких актів.

У 2024 році було видано 217 довідок - характеристик для СВ ВП №1 (м. Тростянець) Охтирського РВП ГУ НП в Сумській області, ДУ «Центр пробації», а також до інших установ.

У Тростянецькій міській раді та її підвідомчих підприємствах, установах, закладах і надалі буде здійснюватися робота із забезпеченням вчасного розгляду звернень громадян, об’єктивної, неупередженої та вчасної перевірки фактів викладених у зверненнях, а також посилення персональної відповідальності керівників виконавчих органів за вирішення питань, що порушуються у зверненнях мешканців громади, особливо найменш соціально - захищених категорій громадян.