 **ПРОЄКТ**

**У К Р А Ї Н А**

**Тростянецька міська рада**

**Виконавчий комітет**

**Р І Ш Е Н Н Я**

**від \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2025 року**

**м. Тростянець № \_\_\_\_\_\_\_\_**

**Про роботу зі зверненнями громадян за 6 місяців 2025 року в апараті Тростянецької міської ради та підвідомчих міській раді підприємствах, установах, закладах та заходи щодо її вдосконалення**

Відповідно до вимог Конституції України, Закону України «Про звернення громадян», 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 та згідно з підпунктом 1 пункту б) статті 38 та статтею 59 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні».

З метою вдосконалення роботи зі зверненнями громадян і забезпечення її результативності у апараті міської радита підвідомчих міській раді підприємствах, установах та закладах,

**виконком міської ради вирішив:**

1. Інформацію провідного спеціаліста (по роботі зі службовою кореспонденцією та зверненнями громадян) апарату Тростянецької міської ради про стан виконання Закону України «Про звернення громадян» у апараті міської ради та підвідомчих міській раді підприємствах, установах та закладах за 6 місяців 2025 року взяти до відома та роботу вважати такою, що потребує подальшого вдосконалення, додається.

2. З метою покращення організації роботи зі зверненнями громадян, забезпечення ефективності та прозорості дій влади, начальникові загального відділу апарату міської ради:

1) систематизувати практику проведення «Днів контролю» за зверненнями громадян з метою дотримання статті 20 Закону України «Про звернення громадян» з метою недопущення порушення термінів та порядку розгляду звернень спеціалістами апарату міської ради, керівниками підвідомчих підприємств, установ і закладів та проведення навчальних занять у зв’язку із можливими змінами у чинному законодавстві щодо розгляду звернень;

2) щомісяця надавати міському голові доповідну записку про порушення спеціалістами апарату міської ради Закону України «Про звернення громадян» для вжиття ним відповідних заходів реагування по персональній відповідальності посадових і службових осіб.

3. Провідному спеціалісту (по роботі зі службовою кореспонденцією та зверненнями громадян):

1) продовжити та вдосконалити практику впровадження в роботу по контролю за зверненнями громадян нагадувань про невиконані чи незакриті заяви спеціалістами апарату міської ради з метою недопущення порушення термінів розгляду та надходжень від заявників повторних звернень;

2) щомісячно здійснювати статистичний аналіз роботи зі зверненнями громадян та надавати статистичний звіт до органів виконавчої влади, крім того щоквартально складати аналітичні довідки по роботі зі зверненнями громадян.

4. Посадовим особам апарату міської ради чітко дотримуватись вимог Закону України «Про звернення громадян», а саме: всебічно, об’єктивно розглядати звернення громадян та надавати їм вичерпні письмові відповіді, вчасно продовжувати терміни розгляду тих звернень, які потребують додаткового вивчення та додаткових коштів для їх вирішення.

5. Керівникам та спеціалістам апарату міської ради чітко дотримуватися графіків прийому громадян, згідно з статтею 22 ЗУ «Про звернення громадян».

6. З метою зменшення кількості звернень громадян до Тростянецької міської ради відділу інформаційної діяльності та взаємодії з громадськістю продовжувати висвітлювати на сторінках ЗМІ, сайті міської ради та в соціальних мережах роботу міської ради та підвідомчих підприємств, установ, закладів, інформувати населення про виконання бюджету та плану соціально-економічного розвитку Тростянецької громади.

7. Контроль за виконанням цього рішення покласти на керуючу справами (секретар) виконавчого комітету міської ради Костенко А.Л.

**Міський голова Юрій БОВА**

Додаток

до рішення виконавчого комітету

Тростянецької міської ради

№ \_ від \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2025 року

**ДОВІДКА**

**про роботу зі зверненнями громадян за 6 місяців 2025 року** **в апараті Тростянецької міської ради та підвідомчих міській раді підприємствах, установах та закладах**

За 6 місяців 2025 року в роботі зі зверненнями громадян Тростянецька міська рада керувалася Конституцією України, Законом України «Про звернення громадян», Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні», 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 в апараті міської ради та підвідомчих міській раді підприємствах, установах та закладах підводяться щомісяця провідним спеціалістом (з роботи зі службовою кореспонденцією та зверненнями громадян). Організація контролю за роботою зі зверненнями громадян в апараті міської ради та підвідомчих підприємствах, установах і закладах має плановий характер.

За 6 місяців 2025 року Тростянецькою міською радою отримано та розглянуто 512 звернень, за відповідний період минулого року — 940, що на 428 звернень менше.

Аналіз звернень громадян за 6 місяців 2025 року показав таке:

* з питань аграрної політики — 11 звернень (2024 року — 12);
* з питань комунального та дорожнього господарства — 115 (117);
* соціального захисту населення — 247 (648);
* транспорту та зв’язку — 8 (25);
* житлової політики — 14 (21);
* благоустрою — 54 (37);
* та інші звернення різного напряму.

Колективних звернень — 35 (2024 року — 82).

На «гарячу лінію» (УКЦ, СОКЦ) надійшло 38 звернень (2024 року — 89).  
 Письмових звернень від Сумської ОВА — 3 (як і в минулому році).

Загалом виконавцями було допущено незначні порушення при наданні відповідей на звернення громадян, які були оперативно усунуті. У випадках, коли звернення потребують додаткового опрацювання або виділення коштів з бюджету Тростянецької міської територіальної громади, строки розгляду подовжуються — заявникам надсилаються проміжні відповіді з поясненням причин продовження та зазначенням орієнтовного терміну остаточної відповіді. Такі звернення залишаються на контролі.

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

* задоволено — 419 заяв;
* надано роз’яснення — 69;
* взято на контроль — 24 заяви (ремонти під’їздів, колодязів, будівництво доріг, грейдування тощо).

В апараті міської ради забезпечується об’єктивний розгляд звернень громадян. Контролюється недопущення надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей, порушення строків, а також безпідставної передачі звернень іншим органам.

За 6 місяців 2025 року міським головою, заступниками міського голови, секретарем міської ради та керуючою справами (секретарем) виконавчого комітету проводився особистий прийом громадян. Було прийнято 58 осіб, порушено 63 питання, з яких позитивно вирішено 48 (76,2%).

З метою оперативного реагування на звернення громадян в апараті міської ради, відповідно до розпорядження міського голови від 27.04.2020 № 48, створено телефонну «гарячу лінію» та затверджено порядок її роботи. Працівник «гарячої лінії» під час телефонної розмови надає необхідні роз’яснення, консультації (у межах компетенції) та додаткову інформацію по суті звернення. Таких звернень було 7.

В апараті міської ради та підвідомчих підприємствах, установах і закладах забезпечено першочерговий особистий прийом військовослужбовців та їхніх сімей, внутрішньо переміщених осіб, учасників АТО/ООС, постраждалих внаслідок російської агресії, жінок, яким присвоєно звання «Мати-героїня», осіб з інвалідністю внаслідок війни.

Особлива увага приділяється вирішенню проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, ВПО, постраждалі внаслідок російської агресії, особи з інвалідністю, громадяни, які постраждали від аварії на Чорнобильській АЕС, багатодітні сім’ї та інші категорії громадян, які потребують соціального захисту та підтримки. Від таких громадян надійшло 253 заяви.

У приміщенні міської ради створені відповідні умови для участі заявника у перевірці поданих ним звернень чи скарг, а також для ознайомлення з матеріалами та результатами перевірки.

Постійно ведеться контроль за своєчасним розглядом звернень громадян спеціалістами апарату міської ради, з обов’язковим наданням кваліфікованих і повних відповідей у встановлені законом строки. Здійснюється нагадування спеціалістам про наближення термінів розгляду звернень, надаються консультації та рекомендації керівникам підвідомчих підприємств і установ щодо вдосконалення роботи з опрацювання звернень та дотримання Закону України «Про звернення громадян».

За 6 місяців 2025 року видано 82 довідки-характеристики для СВ ВП № 1 (м. Тростянець) Охтирського РВП ГУНП в Сумській області, ДУ «Центр пробації» та інших установ.

В апараті Тростянецької міської ради і надалі здійснюватиметься робота з належного та своєчасного розгляду звернень громадян, об’єктивної й неупередженої перевірки викладених у них фактів, а також посилення персональної відповідальності керівників виконавчих органів за вирішення порушених питань, особливо тих, що стосуються соціально вразливих категорій громадян.

**Інформація про роботу зі зверненнями в підвідомчих установах:**

**КНП «Центр первинної медичної допомоги» ТМР**

Надійшло 4 звернення: щодо відшкодування за операцію (стентування), надання архівних документів, матеріальної допомоги на лікування та медикаментів. Усі звернення опрацьовано вчасно, надано відповіді.

**КП ТМР «Тростянецьке ЖЕУ»**

Надійшло 16 звернень (ремонт дахів, під’їздів, підвальних приміщень, заміна вхідних дверей, відкачка води з підвалів):

* виконано — 7,
* надано роз’яснення — 3,
* на контролі — 6 (у межах програми співфінансування 70/30).

**Відділ культури, туризму, молоді та спорту ТМР**Надійшло 1 звернення, на яке надано відповідь у встановлений строк.

**КНП «Тростянецька міська лікарня» ТМР**Надійшло 7 звернень. Усі опрацьовані вчасно. Питання стосувалися медичної допомоги, підтвердження діагнозу, а також подяк за надані послуги.

**Відділ освіти ТМР**

Надійшло 1 звернення щодо надання архівних документів — звернення виконано вчасно.

**Провідний спеціаліст (по роботі**

**зі службовою кореспонденцією**

**та зверненнями громадян) Тетяна ВИНОГРАД**