



УКРАЇНА

ПЕРВОМАЙСЬКА МІСЬКА РАДА ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ  
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

Р І Ш Е Н Н Я

22 лютого 2023 року

Первомайський

№ 33

**Про стан розгляду звернень громадян,  
що надійшли до виконавчого комітету  
Первомайської міської ради за 2022 рік**

Розглянувши доповідну записку начальника загального відділу «Про стан розгляду звернень громадян, що надійшли до виконавчого комітету Первомайської міської ради за 2022 рік», керуючись вимогами ст. 15,19, Закону України «Про звернення громадян» та п.п. 1 п. «б» ч.1 ст. 38, ч.1 ст.52 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», виконавчий комітет Первомайської міської ради

ВИРІШИВ :

1. Доповідну записку начальника загального відділу «Про стан розгляду звернень громадян, що надійшли до виконавчого комітету Первомайської міської ради за 2022 рік» прийняти до відома (додається).
2. Начальникам управлінь, відділів і інших структурних підрозділів виконавчого комітету Первомайської міської ради, керівникам комунальних підприємств міста звернути увагу на недоліки у роботі із зверненнями громадян та вжити заходи щодо покращення цієї роботи, забезпечити своєчасний розгляд і вирішення заяв, скарг громадян та інформування про результати їх розгляду.
3. Першому заступнику міського голови, заступникам міського голови з питань діяльності виконавчих органів, керуючому справами (згідно розподілу обов'язків) забезпечити постійний контроль за розглядом і вирішенням порушених у зверненнях питань.
4. Рішення виконавчого комітету Первомайської міської ради від 27.07.2022 року №121 «Про стан розгляду звернень громадян, що надійшли до виконавчого комітету Первомайської міської ради за I півріччя 2022 року» зняти з контролю.
5. Загальний контроль за виконанням цього рішення покласти на керуючу справами виконавчого комітету Первомайської міської ради Тетяну ОРЛОВУ.

Міський голова



Микола БАКШЕЄВ

## ДОПОВІДНА ЗАПИСКА

### «Про підсумки роботи із зверненнями громадян, що надійшли до виконавчого комітету Первомайської міської ради за 2022 рік»

На виконання Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційних прав на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» виконавчим комітетом Первомайської міської ради сплановано та проводиться робота щодо забезпечення реалізації та гарантування прав громадян на письмове звернення та особистий прийом, обов'язкове одержання обґрунтованої відповіді.

За 2022 рік до виконавчого комітету Первомайської міської ради надійшло 344 звернень громадян, що на 36,0 % менше ніж за аналогічний період 2021 року (537 звернень). Як і раніше, серед авторів листів значну частину становлять люди похилого віку (пенсіонери).

У зверненнях було порушено 344 різноманітних питань. Більшість порушених питань складають питання:

- комунального господарства (20,06% від загальної кількості звернень).

Основні із них – це: встановлення на безкоштовній основі газового лічильника в квартирі, від'єднання від центрального тепlopостачання в багатоквартирних будинках, ремонт покрівель, відновлення роботи ліфтів та інші.

- житлові питання – 13,95 %: виділення житла, поліпшення житлових умов

- соціальна політика, соціальний захист населення- 6,4%: надання гуманітарної та матеріальної допомоги, виплати ВПО.

- інші (47,67 %), серед яких є скарги на приватних підприємців у сфері торгівлі та надання побутових послуг.

Протягом звітнього періоду кількість звернень громадян що надійшли до Урядової «гарячої лінії» становить 121 звернення. Основною причиною звернень громадян є їх соціальна незахищеність, важкий матеріальний стан, проблеми, пов'язані з оплатою за комунальні послуги.

Кожному зверненню, яке розглядається виконавчим комітетом Первомайської міської ради, приділяється особлива увага. На всі звернення громадян надаються відповіді, як в усній так і у письмовій формі.

Згідно графіка, затвердженого розпорядженням міського голови № 4 від 12 січня 2021 року, міським головою та його заступниками здійснюються особисті прийоми громадян. Також активно використовувались електронні засоби комунікацій з громадянами міста. З 01.01.2020 року на сайті Первомайської міської ради та її виконавчих органів запроваджено сервіс подання електронного звернення. За 2022 рік таких звернень надійшло – 4.

У виконавчому комітеті Первомайської міської ради працює пункт безкоштовної юридичної допомоги громадянам. Протягом 2022 року ним надано кваліфіковану правову допомогу 107 громадянам.

Для усунення недоліків в роботі зі зверненнями громадян вживаються всі необхідні заходи. Частина звернень, що не вирішуються позитивно в установленій законодавством термін і потребують більш значного часу на їх виконання, залишається на контролі до остаточного вирішення по суті. Особливо це стосується питань житлово-комунального господарства.

Приділяється велика увага упорядкуванню роботи зі зверненнями громадян, зокрема, щодо недопущення надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей, із порушенням строків, установлених законодавством, викоренення практики визнання заяв чи скарг необґрунтованими без роз'яснення заявникам порядку оскарження прийнятих за ними рішень

*Аналіз розгляду звернень за 2022 рік*

Надійшло звернень	Вирішено позитивно	Надано роз'яснень	Відмовлено	Направлено за належністю	До відома	Залишено без розгляду	Знаходяться на контролі до остаточного вирішення питання	В процесі розгляду
344	97	214	13	15	-	-	-	5

З 01.01.2020 року у виконавчому комітеті Первомайської міської ради було запроваджено систему електронного документообігу «Бінго Офіс», яка дозволяє здійснювати аналіз роботи зі зверненнями громадян в автоматичному режимі.

Враховуючи актуальність роботи із зверненнями громадян та з метою підвищення її ефективності, загальний відділ апарату виконавчого комітету вважає за необхідне звернути увагу працівників міськвиконкому та керівників комунальних підприємств, установ, організацій на усунення недоліків в організації роботи із зверненнями громадян, підвищення їх відповідальності за вирішення порушених у зверненнях питань, виконання у повному обсязі вимог Закону України «Про звернення громадян».

Згідно Закону України № 577 від 02.07.2015 р. «Про внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» щодо електронного звернення та електронної петиції» рішенням 26 сесії 7 скликання Первомайської міської ради № 440-26/7 від 26.01.2017 року затверджено «Положення про електронні петиції в Первомайській міській ради та її виконавчих органах». За звітній період до виконавчого комітету Первомайської міської ради надійшла 1 петиція, яка не набрала необхідної кількості голосів (9), тому була розглянута згідно ЗУ «Про звернення громадян».

**Керуюча справами виконавчого комітету  
Первомайської міської ради**



**Тетяна ОРЛОВА**

Юлія РЯЗАНЦЕВА