**ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ**

**ЛЕБЕДИНСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ**

**СУМСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

**РІШЕННЯ**

**00.01.2022 м. Лебедин №**

**Про підсумки роботи зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті Лебединської міської ради за 2021 рік**

Відповідно до Указу Президента України від 07.02.2008 № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» Лебединською міською радою вживалися 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.

За 2021 рік до виконавчого комітету Лебединської міської ради надійшло 779 звернень, в яких порушено 797 питань. Із загальної кількості звернень 331 надійшло через Сумський обласний контактний центр. За звітний період надійшло 62 колективних звернення, повторних звернень не надходило.

Із загальної кількості питань, які жителі порушили до керівництва, 591– вирішено позитивно (79,2%), 51 – перебуває на розгляді, на решту надані ґрунтовні роз’яснення.

Заслухавши та обговоривши інформацію про підсумки роботи зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті Лебединської міської ради за 2021 рік начальника загального відділу виконавчого комітету Лебединської міської ради Бондар Л.О. (додається), з метою забезпечення виконання Закону України «Про звернення громадян», керуючись Конституцією України, частиною першою статті 52, частиною шостою статті 59 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», виконавчий комітет Лебединської міської ради **в и р і ш и в:**

1. Інформацію про підсумки роботи зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті Лебединської міської ради за 2021 рік взяти до відома.
2. Керівникам структурних підрозділів виконавчого комітету Лебединської міської ради, старостам старостинських округів Лебединської міської територіальної громади, рекомендувати керівникам підприємств:
3. створювати необхідні умови для реалізації конституційного права громадян на звернення;
4. забезпечувати:

прийом електронних звернень громадян та опрацювання таких звернень відповідно до вимог законодавства;

функціонування «гарячих» телефонних ліній, затвердження графіків їх роботи;

 своєчасний і повний розгляд звернень і одержання громадянами обґрунтованої відповіді на них;

 інформування громадян про актуальні питання шляхом розміщення інформації на офіційному вебсайті Лебединської міської ради.

3. Начальнику загального відділу виконавчого комітету Лебединської міської ради Бондар Л.О. здійснювати:

1) постійний контроль за своєчасним розглядом звернень громадян;

2) надання методичної допомоги особам, відповідальним за роботу зі зверненнями громадян у виконавчих органах Лебединської міської ради, старостистинських округах Лебединської міської територіальної громади.

4. Контроль за виконанням цього рішення покласти на керуючого справами виконавчого комітету Лебединської міської ради Подолька С.В., координацію роботи щодо виконання цього рішення покласти на начальника загального відділу виконавчого комітету Лебединської міської ради Бондар Л.О.

**Міський голова Олександр БАКЛИКОВ**

**Керуючий справами**

**виконавчого комітету Сергій ПОДОЛЬКО**

Додаток

до рішення виконавчого комітету Лебединської міської ради

00 січня 2022 року №

**Інформація**

**про підсумки роботи зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті Лебединської міської ради за 2021 рік**

Організація роботи зі зверненнями громадян є одним із пріоритетних напрямів діяльності у виконавчому комітеті Лебединської міської ради та здійснюється відповідно до вимог 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», «Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування».

Основним завданням у роботі зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті Лебединської міської ради є забезпечення об’єктивного розгляду звернень громадян, задоволення законних вимог заявників, поновлення порушених конституційних прав, недопущення надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей за зверненнями громадян, із порушенням строків, установлених законодавством, безпідставної передачі розгляду звернень іншим органам пропозицій, заяв і скарг громадян.

У загальній кількості звернень, що порушили громадяни у 2021 році, відсутні такі, термін розгляду яких порушений. Проводиться робота щодо недопущення визнання заяв чи скарг громадян необґрунтованими, заявникам роз’яснюється порядок оскарження прийнятих рішень.

Згідно з графіками, затвердженими міським головою, передбаченопроведення особистих прийомів чотири рази на місяць, у тому числі два виїзних прийоми громадян.

У зв’язку з набранням чинності постанови Кабінету Міністрів України від 11 березня 2020 р. № 211 «Про запобігання поширенню на території України коронавірусу COVID-19» (зі змінами) скасовано до особливого розпорядження проведення особистих прийомів громадян. Разом з тим, громадяни можуть отримати консультацію у телефонному режимі у робочий час або направити письмове чи електронне звернення. У холі для відвідувачів установлена поштова скринька для заяв, скарг та пропозицій.

За 2021 рік до виконавчого комітету Лебединської міської ради надійшло 779 звернень, в яких порушено 797 питань. Із загальної кількості звернень, 331 надійшло через Сумський обласний контактний центр. За звітний період надійшло 62 колективних звернення, повторних звернень не надходило. Питання, що порушувалися у колективних зверненнях, здебільшого стосувалися питань житлово-комунального господарства, земельних відносин, транспорту і зв’язку.

Від органів влади вищого рівня (Сумська обласна державна адміністрація) надійшло 16 звернень, в яких порушено 23 питання.

Приділяється особлива увага зверненням від найменш захищених категорій населення, зокрема осіб з інвалідністю, пенсіонерів, ветеранів війни та праці, осіб, які постраждали від аварії на Чорнобильській атомній електростанції. До виконавчого комітету Лебединської міської радизвернулися 1 ветеран праці, 32 інваліди І-ІІІ груп, 3 багатодітні матері, 4 учасники антитерористичної операції на Сході та члени їх сімей, інші верстви населення, що потребують соціального захисту та підтримки.

Результатом вирішення питань, порушених громадянами пільгової категорії, є підключення до міського водогону домогосподарства жителя міста Лебедина, надання матеріальної допомоги, надання дозволу на розробку проектів землеустрою щодо відведення земельних ділянок для ведення особистого селянського господарства тощо.

Із загальної кількості звернень, які жителі порушили до керівництва, 591 – вирішено позитивно (79,2%), 51 – перебуває на розгляді, на решту надані ґрунтовні роз’яснення.

За характером питань, порушених громадянами у своїх зверненнях, чільне місце посідали питання соціального захисту – 296 (37,1%), комунального господарства– 148 (18,6%), аграрної політики і земельних відносин – 126 (15,8%), охорони здоров’я – 37 (4,6%), тощо.

За результатами розгляду звернень громадян здійснено профілювання доріг, ремонт колодязів, проведено ремонт покрівлі та дезінфекцію горищного приміщення багатоквартирного будинку, відновлене вуличне освітлення, забезпечене видалення чагарників вивезення сміття, надано матеріальної допомоги на лікування на загальну суму 81 500 гривень. Разом з тим, продовжують перебувати на довгостроковому контролі питання щодо забезпечення водовідведення, ремонту колодязів, благоустрою території, вирішення яких потребує значних коштів та часу.

На офіційному вебсайті міста Лебедина працює розділ «Електронні звернення». За звітний період надійшло 53 електронних звернення, які розглянуті відповідно до вимог чинного законодавства.

На сайті Лебединської міської ради розміщений банер та віджет (окрема сторінка, де відображається інформація за статусами петицій).

Упродовж 2021 року до виконавчого комітету надійшло три петиції, з них: 1 – не набрала необхідної кількості голосів та розглянута як звернення громадян, 1 – підтримана, 1 - знаходяться у стадії підписання.

Працюють телефонна «гаряча лінія» і «телефон довіри». За звітний період зареєстровано 4 телефонних дзвінки на «гарячу лінію».Загальним відділом виконавчого комітету Лебединської міської ради здійснюється моніторинг результативності розгляду всіх звернень, у тому числі й тих, що надійшли засобами телефонного зв’язку.

У виконавчому комітеті Лебединської міської ради забезпечується проведення перевірок стану виконання підпорядкованими структурами Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 7 лютого 2008 року № 109/2008, інших нормативно-правових актів щодо роботи зі зверненнями громадян.

На апаратних нарадах при міському голові згідно плану роботи апаратних нарад заслухано звіти про роботу із зверненнями громадян керівників управлінь і відділів міської ради (квітень – комунальне підприємство «Комбінат благоустрою виконавчого комітету Лебединської міської ради», травень - управління праці та соціального захисту населення виконкому Лебединської міської ради, червень – комунальне підприємство «Водоканал виконавчого комітету Лебединської міської ради», липень - Лебединський міський територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг), серпень - Комунальне підприємство «Житлово-експлуатаційна контора виконавчого комітету Лебединської міської ради», вересень - Комунальне підприємство «Будинкоуправління Черемушки» виконавчого комітету Лебединської міської ради, жовтень - Комунальне підприємство «Лебединтеплоенерго », листопад - комунальне підприємство «Комбінат благоустрою виконавчого комітету Лебединської міської ради»; Управління освіти, молоді та спорту виконавчого комітету Лебединської міської ради).

На офіційному вебсайті Лебединської міської радирозміщено інформацію щодо порядку подання електронних звернень громадян, оприлюднюються відомості про проведення особистих прийомів громадян. У розділі «Звернення» розміщено зразки та вимоги до написання звернень, систематично розміщуються щоквартальні інформації про роботу зі зверненнями, роз’яснення з найбільш актуальних питань, що порушують громадяни тощо.

Вживаються заходи, спрямовані на поліпшення інформованості населення про стан роботи зі зверненнями громадян та надання правової допомоги з цих питань. За 2021 рік надано безоплатну первинну правову допомогу 4 громадянам.

Діяльність виконавчого комітету Лебединської міської ради спрямована на об’єктивний, всебічний розгляд звернень громадян, дотримання термінів їх виконання та вирішення порушених у зверненнях питань.

**Керуючий справами**

**виконавчого комітету Сергій ПОДОЛЬКО**

**Начальник загального відділу**

**виконавчого комітету Людмила БОНДАР**