

**Про роботу зі зверненнями
громадян у виконавчих органах
Кам'янської міської ради
та на підприємствах Кам'янської
міської ради, що надають житлово-
комунальні послуги громадянам,
у 2022 році**

З метою реалізації гарантованого конституційного права громадян на звернення, посилення персональної відповідальності керівництва Кам'янської міської ради та її виконавчого комітету, керівників виконавчих органів Кам'янської міської ради та комунальних підприємств Кам'янської міської ради, що надають житлово-комунальні послуги громадянам, за об'єктивний, всебічний і вчасний розгляд письмових та усних звернень громадян, в тому числі звернень, що надійшли за належністю на розгляд до Кам'янської міської ради з урядової телефонної «гарячої лінії» та багатоканальної телефонної лінії «Контакт-центр «Гаряча лінія голови облдержадміністрації», підвищення рівня виконавської дисципліни підлеглих працівників щодо опрацювання звернень громадян, удосконалення організації роботи зі зверненнями громадян, на виконання законів України «Про звернення громадян», «Про безоплатну правову допомогу» та нормативно-правових актів з питань роботи зі зверненнями громадян, керуючись підпунктом 1 п.«б» ч.1 ст.38, п.2 ч.2 ст.52, ч.6 ст.59 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», виконавчий комітет міської ради

ВИРІШИВ:

1. Узяти до відома аналітичну записку начальника відділу звернень громадян міської ради Абросімової О.О. з питання «Про роботу зі зверненнями громадян у виконавчих органах Кам'янської міської ради та на підприємствах Кам'янської міської ради, що надають житлово-комунальні послуги громадянам, у 2022 році» (додається).

2. Керівному складу апарату міської ради:

2.1. Узяти під особистий контроль виконання Закону України «Про звернення громадян».

2.2. Посилити контроль за персональною відповідальністю керівників виконавчих органів міської ради щодо забезпечення об'єктивного, всебічного

та своєчасного розгляду звернень громадян відповідно до вимог чинного законодавства України.

2.3. Уживати дієвих заходів до посадових осіб виконавчих органів міської ради, які порушують чинне законодавство України з питань розгляду звернень громадян.

3. Керівникам виконавчих органів міської ради та комунальних підприємств Кам'янської міської ради, що надають житлово-комунальні послуги громадян:

3.1. Забезпечувати:

першочерговий особистий прийом громадян, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною, осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників бойових дій, учасників антитерористичної операції та членів їх сімей, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня»;

вирішення питань, порушених ветеранами війни та праці, особами з інвалідністю, ліквідаторами наслідків аварії на Чорнобильській АЕС, громадянами, постраждалими внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітними сім'ями, самотніми матерями, внутрішньо переміщеними особами, та іншими громадянами, які потребують соціального захисту та підтримки;

належний рівень організації роботи зі зверненнями громадян у підпорядкованому виконавчому органі або на підприємстві;

проведення особистого прийому осіб, які потребують безоплатної первинної правової допомоги;

реєстрацію звернень громадян, в тому числі індивідуальних та колективних звернень в електронній формі з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронні звернення), усних звернень за допомогою засобів телефонного зв'язку шляхом встановлення програмного забезпечення «Звернення громадян» та зберігання у встановленому порядку архівних справ з пропозиціями (зауваженнями), заявами (клопотаннями) і скаргами громадян після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду та вирішення;

проведення щоденного моніторингу звернень громадян для виявлення проблемних питань з метою упередження надходження скарг та повторних звернень.

3.2. Здійснювати постійний контроль за:

виконанням Закону України «Про звернення громадян» та інших нормативно-правових актів з питань розгляду звернень громадян;

рівнем виконавської дисципліни підлеглих посадових осіб щодо всебічного та своєчасного розгляду звернень громадян відповідно до чинного законодавства України, недопущення випадків формального підходу до вирішення порушених громадянами питань.

3.3. Уживати відповідних заходів щодо:

недопущення порушення вимог Закону України «Про звернення громадян» та інших нормативно-правових актів з питань розгляду звернень громадян та

притягнення до відповідальності у порядку, передбаченому чинним законодавством України, посадових осіб, з вини яких порушено законні інтереси та права громадян;

усунення причин, що спричиняють скарги громадян або повторні їх звернення.

3.4. Дотримуватись вимоги щодо обов'язкового надання заявникові роз'яснення щодо порядку оскарження прийнятого рішення у разі визнання його заяви чи скарги необґрунтованою.

3.5. Розглядати звернення, які не потребують додаткового вивчення, невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх надходження.

3.6. Здійснювати систематичний аналіз щодо стану розгляду звернень громадян.

3.7. Оприлюднювати роз'яснення з найбільш важливих для громадян питань на офіційному вебсайті Кам'янської міської ради та в міських засобах масової інформації.

3.8. Надати до відділу звернень громадян міської ради до 10.04.2023:

3.8.1. Графік проведення особистого прийому громадян керівництвом.

3.8.2. Інформацію про посадову особу, відповідальну за:

діловодство за зверненнями громадян, в тому числі електронні звернення, електронні петиції та усні звернення за допомогою засобів телефонного зв'язку;

діловодне опрацювання звернень громадян, що надходять на урядову телефонну «гарячу лінію» та на багатоканальну телефонну лінію «Контакт-центр «Гаряча лінія голови облдержадміністрації»;

проведення особистого прийому осіб, які потребують безоплатної первинної правової допомоги.

3.9. Забезпечити до 15 січня 2024 року надання до відділу звернень громадян міської ради інформації та узагальнених статистично-аналітичних даних про звернення громадян, що надійшли безпосередньо до виконавчих органів міської ради та підприємств за підсумками 2023 року.

4. Відділу звернень громадян міської ради:

4.1. Здійснювати постійний контроль за розглядом звернень громадян, що надійшли до міської ради.

4.2. Забезпечувати належний рівень організації проведення особистого прийому:

громадян керівним складом апарату міської ради;

осіб, які потребують безоплатної первинної правової допомоги.

4.3. Проводити роботу щодо:

вивчення стану організації роботи зі зверненнями громадян у виконавчих органах міської ради та на комунальних підприємствах Кам'янської міської ради, що надають житлово-комунальні послуги громадянам;

систематичного здійснення аналізу та моніторингу стану розгляду звернень громадян у виконавчих органах міської ради та на комунальних підприємствах

Кам'янської міської ради, що надають житлово-комунальні послуги громадянам;

надання методичної допомоги з питань розгляду звернень громадян та організації роботи зі зверненнями громадян.

5. Відділу комунікацій міської ради оприлюднити це рішення у міських засобах масової інформації.

6. Контроль за виконанням цього рішення покласти на заступника міського голови з питань діяльності виконавчого комітету міської ради, керуючого справами виконавчого комітету міської ради Колісніченко С.С.

Міський голова

Андрій БІЛОУСОВ

**Виконавчому комітету
Кам'янської міської ради**

**Аналітична записка
з питання «Про роботу зі зверненнями громадян у виконавчих органах
Кам'янської міської ради та на підприємствах Кам'янської міської ради,
що надають житлово-комунальні послуги громадянам, у 2022 році»**

Одним із факторів суспільно-політичної та економічної стабільності в місті є забезпечення всебічного розгляду звернень громадян, вирішення життєво важливих проблем як окремої людини, так і територіальної громади в цілому.

Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні» виконавчим органам міської ради делеговані повноваження із забезпечення вимог законодавства щодо розгляду звернень громадян на відповідній території, здійснення контролю за станом цієї роботи на підприємствах, в установах та організаціях незалежно від форм власності.

За 2022 рік до Кам'янської міської ради на розгляд надійшло 11304 звернення. Відповідно до Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року №858 (зі змінами) звернення розподілено таким чином:

Згідно з Класифікатором звернень громадян	Кількість звернень
за ознакою надходження	
первинні	10709
повторні	463
дублетні	34
неодноразові	98
за видами	
пропозиції (зауваження)	18
заяви (клопотання)	9154
скарги	2132
за статтю авторів звернень	
чоловіча	2620
жіноча	8684
за типом	
листи	10318
усні	658
електронні звернення	326
електронні петиції	2
за суб'єктом	
індивідуальні	11058
колективні	198
анонімні	48
за категоріями авторів звернень	

Згідно з Класифікатором звернень громадян	Кількість звернень
учасник війни	22
дитина війни	247
особа з інвалідністю внаслідок війни	21
учасник бойових дій	45
ветеран праці	293
особа з інвалідністю I групи	121
особа з інвалідністю II групи	409
особа з інвалідністю III групи	394
одинок мати	113
Мати-героїня	3
багатодітна сім'я	117
особа, що потерпіла від Чорнобильської катастрофи	4
учасник ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС	20
дитина	1
учасник АТО	18
члени сім'ї загиблого	7
переселена або внутрішньо переміщена особа	773
інші категорії (не зазначено)	8996
за соціальним станом	
пенсіонер	4443
пенсіонер з числа військовослужбовців	9
робітник	615
селянин	1
працівник бюджетної сфери	68
державний службовець	27
військовослужбовець	44
підприємець	50
безробітний	290
студент, учень	19
служитель релігійних організацій	8
особи, що позбавлені волі	6
Журналіст	1
інші (заявниками не зазначено)	5723
за результатами розгляду (станом на 31.12.2022)	
вирішено (задоволено)	616
дано роз'яснення	9171
пересилається за належністю відповідно до ст. 7 ЗУ «Про звернення громадян»	5
повернуто авторові відповідно до ст. 5 і 7 ЗУ «Про звернення громадян»	2
чекають остаточної відповіді	1509

В цілому кількість звернень до Кам'янської міської ради у 2022 році у порівнянні з 2021 роком зменшилася на 3858 звернення (11304 проти 15162).

Аналіз статистичних даних за соціальним станом заявників свідчить, що найбільше звернень у 2022 році надійшло від пенсіонерів – 39,3% (4443) від загальної кількості, робітників – 5,4% (615) та безробітних – 2,5% (290).

У зв'язку з воєнним станом у 2022 році значно збільшилась кількість звернень від внутрішньо переміщених осіб (773), значною залишається кількість звернень осіб з інвалідністю (924), ветеранів праці (293), дітей війни (247).

Протягом 2022 року надійшло 198 колективних звернень, в них зазначено 13889 підписів громадян. У порівнянні з 2021 роком кількість колективних звернень в цілому зменшилась майже вдвічі.

Згідно із Законом України «Про звернення громадян» письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, визнається анонімним та розгляду не підлягає. Відповідно до Регламенту виконавчих органів Кам'янської міської ради такі звернення можуть бути надані керівництву міської ради та її виконавчого комітету для ознайомлення, якщо питання стосується конституційних прав і свобод людини й громадянина або життєво важливих проблем територіальної громади міста. Так, протягом 2022 року до Кам'янської міської ради надійшло на розгляд 48 анонімних звернень.

У 2022 році до Кам'янської міської ради надійшло на розгляд 2132 скарги від громадян. У порівнянні з 2021 роком (4055) кількість скарг зменшилася вдвічі.

Зважаючи на воєнний стан, в умовах карантинних обмежень у 2022 році продовжено прийом громадян міським головою із застосуванням відеоконференцзв'язку (Zoom).

Через засоби телефонного зв'язку у 2022 році надійшло 621 звернення, у порівнянні з 2021 роком кількість цих звернень зменшилася на 487.

За 2022 рік громадянами у зверненнях порушено 11552 питання, розподіл за класифікатором наведено у таблиці:

Класифікатор питань	Загальна кількість	
	Кількість	%
Промислова політика	4	0,03%
Аграрна політика і земельні відносини	65	0,56
Транспорт і зв'язок	202	1,75
Економічна, цінова, регіональна політика та будівництво	110	0,95
Фінансова, податкова, митна політика	5	0,04
Соціальний захист	5037	43,60
Праця і заробітна плата	155	1,34

Класифікатор питань	Загальна кількість	
	Кількість	%
Охорони праці та промислової безпеки	10	0,09
Охорона здоров'я	446	3,86
Комунальне господарство	4372	37,85
Житлова політика	268	2,32
Екологія та природні ресурси	24	0,21
Забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян, запобігання дискримінації	336	2,91
Сімейної та гендерної політики	141	1,22
Молоді, фізичної культури і спорту	14	0,12
Культура та культурна спадщина, туризм	31	0,27
Освіта, наукова, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність	83	0,72
Інформаційна політика, діяльність засобів масової інформації	43	0,37
Діяльність об'єднань громадян, релігія	1	0,01
Діяльність Верховної Ради України, Президента України та Кабінету Міністрів України	1	0,01
Діяльність органів місцевого самоврядування	127	1,10
Діяльність підприємств та установ	6	0,05
Обороздатності, суверенітету, міждержавних і міжнаціональних відносин	70	0,61
Інше	1	0,01
Разом:	15854	100

У загальній кількості звернень домінують питання соціального захисту – 5037 (43,6%); комунального господарства – 4372 (37,85%); охорони здоров'я – 446 (3,86%); забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян, запобігання дискримінації – 447 (2,9%); житлової політики – 336 (2,91%); транспорту і зв'язку – 202 (1,75%).

Стрімке зростання доступу населення до мережі Інтернет та електронних засобів зв'язку створює сприятливі умови для використання сучасних технологій з метою комунікації громадян та держави. В Кам'янській міській раді для реалізації вимог чинного законодавства запроваджено можливість надання громадянами електронних звернень та електронних петицій.

За 2022 рік надійшло 328 звернення засобами електронного зв'язку.

Розпорядженнями міського голови на відділ звернень громадян міської ради покладено організацію роботи із забезпечення оперативного реагування на звернення громадян, які за належністю надходять на розгляд до Кам'янської міської ради з урядової телефонної «гарячої лінії» та багатоканальної

телефонної лінії «Контакт-центр «Гаряча лінія голови облдержадміністрації». На виконання розпоряджень відділ звернень громадян міської ради забезпечує постійну взаємодію з Дніпропетровським регіональним контактним центром.

За період з 01.01.2022 по 31.12.2022 із загальної кількості звернень громадян міста, які звернулися до органів влади вищого рівня (9287) на урядову телефонну «гарячу лінію» та гарячу лінію голови облдержадміністрації надійшло 98% (9151 звернень). Усі звернення оперативно розглянуто керівним складом апарату міської ради та опрацьовано згідно з резолюціями без порушення терміну виконання.

З метою визначення рівня виконавської дисципліни у 2022 році відділом звернень громадян міської ради здійснено аналіз розгляду звернень громадян за резолюцією керівництва міської ради та її виконавчого комітету виконавчими органами міської ради (станом на 31.12.2022):

Виконавчий орган міської ради	Кількість розглянутих звернень у 2022 році	З них: за результатами розгляду:	
		Виконано або дано роз'яснення	Перебуває на контролі та опрацюванні (станом на 31.12.2022)
Виконавчі органи міської ради без статусу юридичної особи			
Відділ секретаріату міської ради	10	10	-
Обліково-фінансовий відділ міської ради	2	2	-
Відділ персоналу міської ради	7	7	-
Юридичний відділ міської ради	58	56	2
Відділ звернень громадян міської ради	274	271	3
Відділ запобігання корупції та взаємодії з правоохоронними органами міської ради	57	57	-
Відділ комунікацій міської ради	77	76	1
Загальний відділ міської ради	1	1	-
Адміністративно-господарчий відділ міської ради	2	2	-
Відділ режимно-секретної, оборонно-мобілізаційної роботи та військового обліку	15	15	-
Відділ праці та соціально-трудових відносин міської ради	133	132	1
Архівне управління міської ради	7	7	-
Виконавчі органи міської ради зі статусом юридичної особи			
Департамент фінансів міської ради	62	60	2
Департамент економічного розвитку міської ради	13	13	-
Департамент муніципальних послуг та регуляторної політики міської ради	147	145	2
Департамент комунальної власності, земельних відносин та реєстрації речових прав на нерухоме майно міської ради	89	88	1

Виконавчий орган міської ради	Кількість розглянутих звернень у 2022 році	З них: за результатами розгляду:	
		Виконано або дано роз'яснення	Перебуває на контролі та опрацюванні (станом на 31.12.2022)
Департамент соціальної політики міської ради	4964	4943	21
Департамент екології та природних ресурсів міської ради	37	36	1
Управління охорони здоров'я міської ради	706	700	6
Департамент з гуманітарних питань міської ради	145	145	-
Департамент житлово-комунального господарства та будівництва міської ради	4383	3780	603
Управління містобудування та архітектури міської ради	21	21	-
Управління з питань надзвичайних ситуацій та цивільного захисту населення міської ради	40	40	-
Управління державного архітектурно-будівельного контролю міської ради	22	22	-
Управління транспортної інфраструктури та зв'язку міської ради	219	217	2
Служба у справах дітей міської ради	216	214	2
Відділ реклами міської ради	5	5	-
Управління молоді та спорту міської ради	21	21	-
Відділ з питань інфраструктурного розвитку Карнаухівського старостинського округу	10	10	-

Переважна частина звернень, які надійшли до Кам'янської міської ради через відділ звернень громадян міської ради, опрацьована такими виконавчими органами міської ради: департаментом соціальної політики міської ради (4964), департаментом житлово-комунального господарства та будівництва міської ради (4383), управлінням охорони здоров'я міської ради (706).

Аналіз стану виконавської дисципліни розгляду звернень громадян у 2022 році свідчить, що завдяки особистому контролю з боку керівного складу апарату міської ради та керівників виконавчих органів міської ради, належному рівню організації роботи зі зверненнями громадян у підпорядкованих їм виконавчих органах, звернення громадян розглядаються з дотриманням термінів виконання.

За 2022 рік проведено 3 засідання постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян при міському голові.

Отже, підсумки роботи із зверненнями громадян за 2022 рік свідчать про дієвість заходів, спрямованих на підвищення рівня організації роботи зі зверненнями громадян. Ця робота є системною, проте, потребує підвищення рівня її ефективності та спрямування зусиль органів місцевого самоврядування на забезпечення відкритості, доступності та сприятливих умов для реалізації конституційних прав громадян на звернення, про що свідчить аналітична доповідна записка Дніпропетровської обласної державної адміністрації про підсумки роботи зі зверненнями громадян у 2022 році та її вдосконалення у 2023 році (розпорядження голови обласної державної адміністрації від 07.02.2023 №Р-43/0/3-23).

**Начальник відділу звернень
громадян міської ради**

Олена АБРОСИМОВА

ПОГОДЖЕНО

**Заступник міського голови
з питань діяльності виконавчих
органів міської ради, керуючий
справами виконавчого комітету
міської ради**

_____ **Світлана КОЛІСНІЧЕНКО**