1. 
2. **РОМЕНСЬКА МІСЬКА РАДА СУМСЬКОЇ ОБЛАСТІ**
3. **ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ**
4. **ПРОТОКОЛЬНЕ РІШЕННЯ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **19.01.2022** | **Ромни** | **№ 2/1** |

|  |  |
| --- | --- |
| **Про стан виконання першочергових заходів щодо реалізації конституційного права громадян на звернення, затверджених рішенням виконавчого комітету міської ради комітету від 15.12.2021 № 245** |  |

Відповідно до підпункту 4 пункту 2.3 розділу 6 Регламенту Виконавчого комітету Роменської міської ради, затвердженого рішенням виконкому міської ради від 21.03.2012 № 77,

ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ МІСЬКОЇ РАДИ ВИРІШИВ:

1. Узяти до відома інформацію начальника загального відділу Стоян Л.М. про стан виконання першочергових заходів щодо реалізації конституційного права громадян на звернення, затверджених рішенням виконавчого комітету міської радивід 15.12.2021 № 245, у 2021 році (додається).
2. Визнати роботу із розгляду звернень громадян у 2021 році задовільною.
3. Залишити на контролі рішення виконавчого комітету міської ради від 15.12.2021 № 245 «Про першочергові заходи щодо реалізації конституційного права громадян на звернення».

**Міський голова Олег СТОГНІЙ**

**ІНФОРМАЦІЯ**

**про стан виконання першочергових заходів щодо реалізації конституційного права громадян на звернення, затверджених рішенням виконавчого комітету міської ради від 15.12.2021 № 245, у 2021 році**

**На виконання пунктів 1, 2**

Одним із пріоритетних завдань органів місцевого самоврядування є забезпечення всебічного розгляду звернень громадян, порушених у них проблем, оперативне їх вирішення, задоволення законних прав та інтересів громадян.

Забезпечення цього права здійснюється шляхом розгляду письмових звернень громадян, звернень під час особистого прийому, по телефону, з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв’язку (електронне звернення).

Протягом 2021 року до Виконавчого комітету Роменської міської ради (далі – Виконком) надійшло всього 1977 звернень. В тому числі, безпосередньо до Виконкому надійшли 1184 звернення, що складає 59,9% від загальної кількості і в 1,5 рази більше (на 50,3%) минулорічного показника (788 звернень; 59,7%).

З Урядової телефонної «гарячої» лінії протягом 2021 року на розгляд надійшло 640 звернень, що складає 32, 4% від загальної кількості звернень і на 48,1 % більше у порівнянні з минулим роком (432 звернення; 52,9 %). З державної установи «Сумський обласний контактний центр» на розгляд надійшло 74 звернення, що фактично на рівні минулорічного показника (72 звернення; 8,8 %).

У зверненнях порушено всього 2063 питання, з них вирішено позитивно 870, надано обґрунтовані роз’яснення стосовно 1049 порушених питань, частина питань не підлягали розгляду або ж звернення спрямовувалися за належністю.

За характером основних питань, що їх порушували громадяни у зверненнях, найбільш поширеними були питання, що відносяться до сфери соціального захисту населення (40,5 %), на другому – житлово-комунального господарства (29,3 %), третьому – питання земельних відносин (11,0 %).

У 2021 році надійшло 224 звернення щодо надання матеріальної допомоги на лікування, виплачено матеріальної допомоги на суму 803500 грн. Від учасників антитерористичної операції надійшло 147 звернень щодо надання одноразової матеріальної допомоги, виплачено одноразову матеріальну допомогу на суму 577111 грн.

Основна причина, яка заважає  результативно реагувати на звернення громадян - недостатнє фінансове забезпечення житлово-комунального господарства громади.

**На виконання пункту 3**

Створені умови для участі заявників у перевірці поданих ними заяв чи скарг, надання можливості ознайомлюватися з матеріалами за результатами перевірок відповідних звернень.

**На виконання пункту 4**

На виконання Указу Президента України від 7 лютого 2008 року № 109/2008 розроблений та затверджені графіки особистого прийому громадян керівництвом Виконкому.

Графіки прийомів розміщено на інформаційних стендах у приміщенні Виконкому, офіційному вебсайті міської ради, в міськрайонній газеті «Вісті Роменщини».

У 2021 році під час особистих прийомів було сформовано 276 звернень, у яких порушено 321 питання, з них вирішено позитивно 95, на решту надано обґрунтовані роз’яснення.

**На виконання пункту 5**

Під особливим контролем знаходиться розгляд звернень жінок, яким присвоєно почесне звання «Мати-героїня», Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв України, осіб з інвалідністю внаслідок війни. Від цих категорій громадян надійшло 3 звернення, з них вирішено позитивно 2, на 1 надано обґрунтоване роз’яснення.

**На виконання пункту 6**

Особлива увага приділяється вирішенню проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, особи з інвалідністю, громадяни постраждалі від аварії на Чорнобильській АЕС, громадяни з багатодітних сімей, одинокі матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки. Від цих категорій громадян надійшло 298 звернень, з них вирішено позитивно 146, на решту надано обґрунтовані роз’яснення.

**На виконання пункту 7**

Вживають заходи для упередження виникнення повторних звернень громадян та збільшення кількості позитивно вирішених питань. Обґрунтованість наданих заявникам відповідей знаходиться під особистим контролем міського голови.

Здійснюється постійний моніторинг за організацією роботи зі зверненнями громадян. Спеціалістом загального відділу забезпечується попереднє нагадування виконавцям по зверненням громадян (усні та письмові попередження щодо своєчасного та якісного розгляду звернень).

Забезпечується аналізування та узагальнення питань, що порушуються у зверненнях громадян, виявлення причин, що їх породжують. У своїх зверненнях громадяни громади порушують переважно питання соціального захисту населення (40,5 %), комунального господарства (29,3 %), охорони здоров’я (5,3 %), житлові (2,4 %), земельних відносин (11,0 %).

У звітному періоді надійшло 153 колективних звернення від громадян, в яких порушено 168 питань, з них вирішено позитивно 42, на решту надано обґрунтовані роз’яснення.

**На виконання пункту 8**

Забезпечено реєстрацію та опрацювання електронних звернень громадян відповідно до вимог законодавства. Таких звернень надійшло всього 75.

**На виконання пункту 9**

На виконання вимог Закону України «Про звернення громадян» функціонує вкладка «Написати петицію» на офіційному вебсайті міської ради. Протягом 2021 року петиції до міської ради не надходили.

**На виконання пункту 10**

Відповідно до затвердженого графіка кожної першої середи щомісяця міський голова проводив прийом громадян на «гарячій» телефонній лінії.

У 2021 році на «гарячу» телефонну лінію до міського голови звернулося 52 мешканці громади, які порушили 58 питань. Позитивно вирішено 13 питань (22,4%).

**На виконання пункту 11**

Відповідно до посадових обов’язків персональну відповідальність за дотримання вимог законодавства про розгляд звернень громадян та порядку надання відповідей покладено на керівника управління/відділу.

З метою посилення персональної відповідальності за розгляд звернень громадян у разі необхідності на оперативних нарадах при міському голові на конкретних прикладах наголошується на виконанні заходів щодо запобігання виникненню підстав для обґрунтованих повторних звернень.

**На виконання пункту 12**

Забезпечується оприлюднення в засобах масової інформації, на офіційному вебсайті міської ради узагальнених матеріалів про організацію роботи зі зверненнями громадян, інформації про телефонні «гарячі лінії», електронну адресу, графіків особистих прийомів громадян, роз’яснень з найбільш актуальних питань громадян тощо.

**На виконання пункту 13**

У 2021 році проведена одна перевірка роботи щодо дотримання вимог законодавства із розгляду звернень громадян у структурних підрозділах, надано рекомендації щодо покращення роботи зі зверненнями громадян.

Розпорядженням міського голови від 26.11.2021 № 215 «Про усунення недоліків з виконання делегованих повноважень органів виконавчої влади стосовно забезпечення вимог законодавства щодо розгляду звернень громадян» затверджено графік перевірок структурних підрозділів Роменської міської ради з питання розгляду звернень громадян на 2022 рік.

**На виконання пункту 13**

Спеціалісти загального відділу надають спеціалістам структурних підрозділів консультації та роз’яснення щодо змісту та алгоритму складання відповідей на звернення.

**Висновки і пропозиції**

Роботу із розгляду звернень громадян у 2021 році визнати задовільною; залишити на контролі рішення виконавчого комітуту міської ради від 15.12.2021 № 245 «Про першочергові заходи щодо реалізації конституційного права громадян на звернення».

**Головний спеціаліст загального відділу Валентина СТЕБЛІВСЬКА**

**ПОГОДЖЕНО**

**Керуючий справами виконкому Наталія МОСКАЛЕНКО**