

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **21.02.2024** | **Ромни** |  **№ 37** |

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

Відповідно до пункту 1 та підпункту 6 пункту 3 підрозділу 2 розділу VIII Регламенту Виконавчого комітету Роменської міської ради, затвердженого рішенням виконкому міської ради від 17.01.2023 № 17

ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ МІСЬКОЇ РАДИ ВИРІШИВ:

1. Узяти до відома інформацію начальника загального відділу Лесі СТОЯН про стан виконання першочергових заходів щодо реалізації конституційного права громадян на звернення, затверджених рішенням виконавчого комітету міської ради від 15.12.2021 № 245, у 2023 році (додається).
2. Визнати роботу із розгляду звернень громадян у 2023 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 комітетуміської ради від 15.12.2021 № 245 у 2023 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, засобів електронного зв’язку (електронне звернення).

Протягом 2023 року до Виконавчого комітету Роменської міської ради (далі – Виконком) надійшло всього 1867 звернень. В тому числі, безпосередньо до Виконкому надійшли 1118 звернень, що складає 59,9% від загальної кількості і в 1,3 рази більше минулорічного показника (863 звернення).

З Урядової телефонної «гарячої» лінії протягом 2023 року на розгляд надійшло 546 звернень, що складає 29,2% від загальної кількості звернень і на 17,4 % більше у порівнянні з минулим роком (465 звернень). З державної установи «Сумський обласний контактний центр» на розгляд надійшло 167 звернень, що складає 8,9% від загальної кількості звернень і на 49,1 % більше минулорічного показника (112 звернень).

У зверненнях порушено всього 1907 питань, з них вирішено позитивно 795, надано обґрунтовані роз’яснення стосовно 933 порушених питань, частина питань не підлягали розгляду або ж звернення спрямовувалися за належністю, перебувають на контролі.

За характером основних питань, що їх порушували громадяни у зверненнях, найбільш поширеними були питання, що відносяться до сфери соціального захисту населення (61,2%), на другому–житлово-комунального господарства (25,6 %), третьому – охорони здоров’я (2,7 %)

Діє місцева програма соціального захисту, обсяг фінансування заходів якої у 2023 році склав 27288,6 тис. грн. Зокрема, задоволено 334 звернення громадян щодо відшкодування витрат на дороговартісне лікування на суму 1180,0 тис, грн. З 2014 року здійснюються заходи з фінансової підтримки захисників нашої держави та членів їх сімей, задоволено у минулому році 272 звернення на суму 4818,4 тис. грн., в т.ч. щодо допомоги на реабілітацію пораненим військовослужбовцям 81 звернення на суму 2409,0 тис. грн.

**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 розроблені 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 2023 році під час особистих прийомів було сформовано 110 звернень, у яких порушено 126 питань, з них вирішено позитивно 28, 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. Від даної категорії громадян звернень не надходило.

**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 165 звернень.

**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 порушують переважно питання соціального захисту населення (61,2 %), комунального господарства (25,6%), охорони здоров’я (2,7 %), земельних відносин (2,5%).

У звітному періоді надійшло 142 колективних звернення від громадян, в яких порушено 155 питань, з них вирішено позитивно 41, 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 37.

**На виконання пункту 9**

На виконання вимог Закону України «Про звернення громадян» функціонує вкладка «Написати петицію» на офіційному вебсайті міської ради. Протягом 2023 року петицій не надходило.

**На виконання пункту 10**

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

У 2023 році на «гарячу» телефонну лінію до міського голови звернулися 2 мешканця громади, які порушили 2 питання.

**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 14**

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 за 2023 рік 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».

**Начальник загального відділу Леся СТОЯН**

**ПОГОДЖЕНО**

**Керуючий справами виконкому Наталія МОСКАЛЕНКО**