



**ЛУБЕНСЬКА МІСЬКА РАДА
ЛУБЕНСЬКОГО РАЙОНУ
ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ**

РІШЕННЯ

28 лютого 2024 року № 23

**Про підсумки роботи зі зверненнями
громадян у виконавчому комітеті
Лубенської міської ради Лубенського району
Полтавської області за 2023 рік**

У 2023 році робота зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті Лубенської міської ради проводилась відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян» (зі змінами), Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», 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», розпорядження Лубенського міського голови від 08.04.2021 №166р «Про порядок організації роботи із зверненнями громадян у виконавчому комітеті Лубенської міської ради» (зі змінами) та з врахуванням п.19 протокольного рішення позачергового засідання Державної комісії з питань техногенно-екологічної безпеки та надзвичайних ситуацій від 10.03.2020 року. З метою забезпечення своєчасного та якісного розгляду питань здійснювалися необхідні заходи для проведення системної роботи зі зверненнями громадян як одного з пріоритетних напрямів діяльності органів місцевого самоврядування.

Впродовж січня-липня 2023 року з метою запобігання поширенню коронавірусної інфекції (COVID-19) і недопущення випадків захворювання відвідувачів і працівників, виконавчий комітет Лубенської міської ради тимчасово обмежив прийом громадян. Додатковою перешкодою для проведення особистих прийомів громадян стала військова агресія росії проти України. Враховуючи вищевикладені причини, прийоми громадян з особистих питань протягом 2023 року не проводилися.

Поряд з тим, як і у попередні роки, було продовжено роботу, спрямовану на вирішення нагальних потреб громадян. Зокрема, працювала постійно діюча пряма телефонна лінія в органах місцевого самоврядування, зберігалася можливість подання електронних звернень (як шляхом заповнення спеціальної форми на офіційному вебпорталі Лубенської міської ради Лубенського району Полтавської області, так і шляхом надсилання паперового звернення з використанням засобів поштового зв'язку чи скриньки для звернень), подання електронних петицій.

Протягом 2023 року до виконавчого комітету Лубенської міської ради надійшло в цілому 455 звернень, що на 264 звернення більше проти 2022

року (у 2022 році надійшло 191 звернення). Всі звернення надійшли письмово. До органів вищого рівня за 2023 рік звернулося 7 заявників. 276 звернень від мешканців громади надійшло до КБУ «Обласний контактний центр». Кількість колективних звернень становить – 116; опрацьовано 2 повторних звернення.

Крім зазначеного, протягом 2023 року до Лубенської міської ради надійшло 10 електронних петицій через програму «Єдина система місцевих петицій» (у 2022 році - 17). 7 петицій було відхилено через невідповідність законодавству чи неналежність до компетенції Лубенської міської ради. Розглядалося ще 2 петиції, які надійшли у кінці 2022 року, але термін збору підписів на їх підтримку закінчився у 2023 році. В цілому у 2023 році було розглянуто 12 петицій. Із зазначеної кількості петицій лише 3 набрали необхідну кількість підписів і розглядалися відповідно до визначеного порядку.

Робота зі зверненнями громадян тривала постійно. За підсумками кожного місяця здійснювався аналіз та узагальнення питань, порушених у зверненнях, а також моніторинг найбільш гострих проблем, які турбували мешканців громади.

Щомісяця проводилися перевірки стану роботи зі зверненнями громадян та організації контролю за їх розглядом в управліннях, відділах, секторах та службах виконавчого комітету Лубенської міської ради, в комунальних підприємствах, установах та організаціях громади, старостинських округах громади. Працювала постійно діюча комісія з питань розгляду звернень громадян.

Переважна більшість керівників відповідально ставиться до роботи зі зверненнями громадян, порушень термінів розгляду звернень у 2023 році не було.

Враховуючи вищевикладене, з метою забезпечення неухильного виконання положень Конституції України, Закону України «Про звернення громадян» (зі змінами), реалізації положень Указу Президента України від 07.02.2008 р. № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» та керуючись п.п.1 п.б ч.1 ст.38 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні»,

**виконавчий комітет Лубенської міської ради
вирішив:**

1. Інформацію завідувача сектору звернень громадян та контролю загального відділу виконавчого комітету Лубенської міської ради Бутрим Т.О. взяти до відома (додається).

2. Керівникам управлінь, відділів, секторів і служб виконавчого комітету Лубенської міської ради, старостам старостинських округів, керівникам комунальних підприємств, установ та організацій Лубенської територіальної громади:

2.1. вжити заходів щодо посилення уваги, вимогливості, відповідальності та контролю за станом справ з розгляду звернень громадян;

2.2. забезпечити організацію та проведення особистих прийомів громадян відповідно до затверджених графіків та з дотриманням заходів безпеки у період дії воєнного стану;

2.3. підвищити ефективність роботи зі зверненнями громадян, зокрема щодо:

2.3.1. недопущення випадків проявів упередженості, халатності та формалізму під час розгляду звернень; надання необґрунтованих або неповних відповідей; порушень термінів розгляду звернень громадян, визначених чинним законодавством;

2.3.2. вжиття заходів щодо усунення недоліків і причин, які породжують повторні та колективні звернення громадян;

2.3.3. забезпечення вирішення на місцевому рівні тих питань, з якими громадяни звертаються до органів влади вищого рівня, більш повного використання наданих прав і повноважень для належного вирішення питань, що належать до їх компетенції;

2.3.4. забезпечення дотримання термінів розгляду звернень громадян, визначених чинним законодавством.

3. Загальному відділу виконавчого комітету Лубенської міської ради (начальник Зот С.А.):

3.1. здійснювати постійний контроль за своєчасним, повним, об'єктивним і кваліфікованим розглядом звернень, додержанням встановлених законодавством термінів розгляду та наданням відповідей заявникам;

3.2. продовжити роботу щодо проведення навчань з ведення діловодства за зверненнями громадян з відповідальними за цю ділянку роботи у виконавчих органах Лубенської міської ради, надання їм консультативної та практично-методичної допомоги;

3.3. продовжити проведення перевірок стану роботи та організації контролю за розглядом звернень громадян в управліннях, відділах, секторах і службах виконавчого комітету Лубенської міської ради, комунальних підприємствах, установах та організаціях, старостинських округах Лубенської територіальної громади;

4. Старостам старостинських округів Лубенської територіальної громади забезпечити організацію роботи зі зверненнями громадян в межах своїх повноважень, здійснювати всебічну і вчасну перевірку заяв та скарг, вживати заходів для усунення причин, що їх породжують.

5. Організацію виконання рішення покласти на загальний відділ виконавчого комітету Лубенської міської ради (начальник Зот С.А.), контроль за виконанням рішення покласти на керуючого справами виконавчого комітету Лубенської міської ради Білокінь Ю.М.

Лубенський міський голова

Олександр ГРИЦАЄНКО

Інформація з питання
«Про підсумки роботи зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті
Лубенської міської ради Лубенського району
Полтавської області за 2023 рік»

Робота зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті Лубенської міської ради залишається одним з важливих напрямків, забезпечуючи першочергове право громадян на звернення до органу влади, його розгляд, задоволення та надання обґрунтованої відповіді.

Впродовж січня-липня 2023 року з метою запобігання поширенню коронавірусної інфекції (COVID-19) і недопущення випадків захворювання відвідувачів і працівників, виконавчий комітет Лубенської міської ради тимчасово обмежив прийом громадян. Додатковою перешкодою для проведення особистих прийомів громадян стала військова агресія росії проти України. Враховуючи вищевикладені причини, прийоми громадян з особистих питань протягом 2023 року не проводилися.

Поряд з тим, як і у попередні роки, було продовжено роботу, спрямовану на вирішення нагальних потреб громадян. Зокрема, працювала постійно діюча пряма телефонна лінія в органах місцевого самоврядування, зберігалася можливість подання електронних звернень (як шляхом заповнення спеціальної форми на офіційному вебпорталі Лубенської міської ради Лубенського району Полтавської області, так і шляхом надсилання паперового звернення з використанням засобів поштового зв'язку чи скриньки для звернень), подання електронних петицій.

Для зручності громадян на першому поверсі приміщення виконкому встановлено скриньку для звернень громадян та створено умови для підготовки звернень, надання консультацій громадянам працівниками виконкому.

Протягом 2023 року здійснювався щомісячний аналіз та узагальнення питань за зверненнями громадян для з'ясування причин, що їх породжують, а також моніторинг найбільш гострих проблем, які порушували мешканці громади. Зазначена інформація надавалась Лубенському міському голові для прийняття управлінських рішень.

Загальним відділом виконавчого комітету станом на 1 січня 2024 року проведено перевірки роботи у визначеному напрямку 12 установ, відділів, старостинських округів. За результатами перевірки встановлено ефективну організацію роботи зі зверненнями громадян у зазначених структурах та надано методичні рекомендації з організації відповідної роботи.

Протягом звітнього періоду проведено 4 засідання постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян, де розглянуто 5 звернень.

Працівники загального відділу постійно співпрацювали з відповідальними за роботу зі зверненнями громадян в управліннях, відділах, секторах та службах виконавчого комітету Лубенської міської ради, старостами старостинських округів, надавали консультативну та практично-методичну допомогу. У телефонному режимі проводилась роз'яснювальна робота з громадянами, які зверталися до виконавчого комітету Лубенської міської ради, щодо шляхів вирішення їх питань, порядку оскарження раніше прийнятих рішень за їх зверненнями.

Робота із зверненнями громадян на достатньому рівні проводиться старостами старостинських округів. Так, протягом 2023 року особисто до старост звернулися 747 мешканців сільських населених пунктів під час особистого прийому та шляхом надсилання письмового звернення безпосередньо на ім'я старости. Для порівняння, у 2022 році до старост звернулося 715 заявників.

Якісна робота щодо опрацювання звернень громадян на місцях сприяє зменшенню кількості звернень, які надходять в подальшому до Лубенського міського голови. Так, за рік безпосередньо до Лубенського міського голови надійшло 56 звернень від мешканців сільських населених пунктів. Якщо проаналізувати їх тематику, то можна говорити, що сільське населення порушує питання якості доріг та необхідності їх ремонту, забезпечення пільгового проїзду громадян, забезпечення дровами учасників бойових дій, щодо відновлення вуличного освітлення, щодо вивезення сміття та ліквідації несанкціонованого сміттєзвалища, щодо вирішення питання водопостачання окремих населених пунктів, щодо транспортного сполучення тощо. Причому, значна частина звернень – колективні.

Безпосередньо до Лубенського міського голови надійшло 455 звернень, що на 264 більше, ніж у 2022 році. Із загальної кількості звернень, що надійшли за звітний період на ім'я Лубенського міського голови, найбільшу кількість продовжують складати заяви з питань комунального господарства – 174 або 38,2% від загальної кількості звернень. Тематика звернень, порушених громадянами, стосувалася ремонту в багатоповерхових будинках, ремонту дорожнього покриття вулиць, відключення будинків від системи гарячого водопостачання та централізованого опалення, функціонування систем водопостачання та водовідведення, видалення зелених насаджень, відведення стічних вод, перенесення сміттєвих баків, проведення заходів з благоустрою, ремонту тротуарів, встановлення дитячих майданчиків та ін. Протягом звітного періоду відзначено суттєве зростання надходження колективних звернень щодо відключення багатоповерхових будинків від систем гарячого водопостачання та необхідності проведення ремонту доріг, надходили скарги щодо підвищення вартості водопостачання.

У порівнянні з попередніми періодами суттєво зросла кількість звернень щодо діяльності органів місцевого самоврядування. Таких звернень, причому більшість від одного заявника, надійшло 152 і це 33,4%.

Протягом 2023 року кількість звернень з питань соціального захисту склала 33 або 7,2% від загальної кількості звернень. Вони стосувалися питань

надання грошової допомоги, призначення пільг та субсидій, забезпечення пільгового перевезення пасажирів.

За характером порушених питань звернення стосувалися також: діяльності установ – 38 (8,3%), житлової політики – 19 (4,1%), забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку – 4 (0,8%), земельних відносин – 11 (2,4%), охорони здоров'я – 3 (0,6%), транспорту і зв'язку – 11 (2,4%), з питань освіти - 3 (0,6%), праці і заробітної плати – 2 (0,4%), діяльності місцевих органів виконавчої влади – 2, інформаційної політики – 1, економіки - 1.

Аналізуючи тематику надісланих звернень, варто виокремити частину звернень від учасників бойових дій, які звертаються з питань забезпечення дровами. З іншого боку у цьому році суттєво зменшилася кількість звернень щодо надання гуманітарної допомоги особам з числа ВПО.

Крім вищепереліченого, 276 звернень від мешканців громади надійшло до КБУ «Обласний контактний центр». Порушені у зверненнях питання головним чином стосуються питань надання гуманітарної допомоги та виплати компенсації за проживання ВПО, комунальної сфери, окремі – соціального захисту, приватизації майна, трудових відносин, діяльності місцевих органів виконавчої влади, пільгового перевезення громадян, транспортного сполучення тощо. До органів влади вищого рівня за 2023 рік звернулося 7 заявників. Кількість колективних звернень становить – 116, що спричинено головним чином бажанням мешканців багатоквартирних будинків та мешканців вулиць міста вирішити питання ремонту будинків, покрівель, під'їздів, систем водопостачання, водовідведення та тепlopостачання, ремонту дорожнього покриття вулиць, встановлення дитячих майданчиків, від'єднання від централізованого постачання опалення та гарячої води та ін.

Виконавчим комітетом Лубенської міської ради проводиться постійна робота із заявами, скаргами та пропозиціями громадян. Вмотивовані роз'яснення надано на 367 звернень, які надійшли на ім'я Лубенського міського голови, позитивно вирішено – 55, відмовлено у задоволенні відповідно до законодавства – 1, на розгляді перебуває 32.

Рішенням Лубенської міської ради від 20 квітня 2023 року було затверджено Порядок подання та розгляду електронної петиції, адресованої Лубенській міській раді, у новій редакції. Відповідно до Порядку була приведена у відповідність до адміністративно-територіального устрою назва адміністративної одиниці (замість м.Лубни – Лубенська територіальна громада) та збільшено кількість підписів на підтримку електронної петиції у зв'язку із збільшенням кількості населення у громаді (замість 150 осіб – 250 осіб).

Протягом 2023 року до виконавчого комітету Лубенської міської ради надійшло і було оприлюднено у програмі «Єдина система місцевих електронних петицій» 10 електронних петицій (у 2022 році – 17), серед яких 6 стосувалося питань благоустрою міста та будівництва, 2 - транспорту та доріг, 2 – інших питань. Сім петицій було відхилено у зв'язку з тим, що порушені в них питання не належали до повноважень Лубенської міської

ради чи не відповідали нормам Закону України «Про місцеве самоврядування», або ж це була повторна петиція, аналогічна якій вже була оприлюднена і на її підтримку збиралися підписи. Крім цього, розглядалися ще 2 петиції, які надійшли у кінці 2022 року, але термін збору підписів на підтримку їх закінчився у 2023 році. Тематика їх - житлово-комунальне господарство. В цілому у 2023 році було розглянуто 12 петицій.

Із зазначеної кількості петицій 3 набрали необхідну кількість підписів (до квітня 2023 року – не менше 150, з 20 квітня 2023 року - не менше 250) і розглядалися відповідно до визначеного порядку.

Вони стосувалися визнання котів частиною екосистеми міста Лубни, скасування КП «Лубни-водоканал» тарифу та абонентської плати за водопостачання і водовідведення, зміни назви вулиці Льва Толстого на Віктора Новікова. Питання, порушені в петиціях, були всебічно вивчені, розглянуті на депутатських профільних комісіях, винесені на розгляд сесій Лубенської міської ради. За результатами розгляду по двох петиціях були прийняті позитивні рішення (котів визнано частиною екосистеми міста Лубни, одну із вулиць міста перейменовано на вулицю героя-лубенця Віктора Новікова). Щодо петиції про скасування КП «Лубни-водоканал» тарифу та абонентської плати за водопостачання і водовідведення, то законні підстави для скасування рішення виконавчого комітету Лубенської міської ради від 25.04.2023 року №74 «Про встановлення тарифів на централізоване водопостачання та водовідведення, що надаються КП «Лубни-водоканал», яке було прийнято у законний спосіб та не суперечить чинному законодавству України, відсутні.

Відповіді на всі петиції були оприлюднені у програмі «Єдина система місцевих петицій» на офіційному веб-сайті Лубенської міської ради у визначені терміни.

На 9 петицій, що не набрали необхідної кількості підписів і розглядалися як колективні звернення громадян, аргументовані вичерпні відповіді були надіслані авторам на електронні адреси, вказані під час реєстрації.

На завершення варто сказати, що якісне опрацювання звернень громадян полягає не лише у вирішенні питання, з яким звернувся громадянин, а й підготовці ґрунтовної письмової відповіді. У подальшому робота виконавчого комітету Лубенської міської ради буде спрямована на виконання вимог чинного законодавства про звернення громадян та перебуватиме на постійному контролі.

Завідувач сектору звернень
громадян та контролю
загального відділу

Тетяна БУТРИМ