

ПАВЛОГРАДСЬКА МІСЬКА РАДА

ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

## Р І Ш Е Н Н Я

10.07.2024 м. Павлоград № 845/0/3-24

Про підсумки роботи із зверненнями громадян за перше півріччя 2024 року

Проаналізувавши стан справ щодо виконання в м. Павлограді Закону України «Про звернення громадян» виконавчий комітет Павлоградської міської ради відмічає, що протягом першого півріччя 2024 року структурними підрозділами міської ради і виконкому, підприємствами і організаціями міста здійснювалися заходи, направлені на реалізацію громадянами конституційного права на звернення.

Протягом першого півріччя 2024 року відповідно до затвердженого графіку проведено шість засідань постійно діючої комісії та шість Днів контролю.

Згідно з планом роботи перевірено роботу зі зверненнями громадян в управлінні комунального господарства та будівництва міської ради, КП «Затишне місто», КП «Павлограджитлосервіс», КП «Павлоград-Світло» та КП «Павлоградтеплоенерго», управлінні соціального захисту населення. Метою перевірок було не тільки виявлення недоліків, а й надання практичної допомоги для їх усунення та поліпшення цієї роботи.

За даними перевірок встановлено, що в цілому в структурних підрозділах виконавчого комітету та міської ради організація роботи зі зверненнями громадян перебуває на належному рівні і відповідає вимогам чинного законодавства України.

За перше півріччя 2024 року до виконавчого комітету Павлоградської міської ради надійшло - 3053 звернення громадян.

З них:

- 1796- на «Гарячу лінію міського голови м. Павлоград»;

- 190 - на особистому прийомі;

- 1067- письмові звернення, в т.ч. електронною поштою – 43.

2

Від органів вищого рівня та контролюючих органів надійшло 394 звернення, зокрема: “Гаряча лінія голови облдержадміністрації”-179, “Урядова телефонна гаряча лінія”-191, обласна державна адміністрація-23, народний депутат України-1.

Питання, з якими найчастіше зверталися громадяни, стосуються: соціального захисту населення - 167, комунального господарства - 477, земельного господарства та будівництва - 95, транспорту -36, охорони здоров’я- 83, сім’ї, дітей, молоді -25, житлової політики - 89, інші – 89.

Із них: отримали вичерпні відповіді згідно з чинним законодавством- 1164 вирішено позитивно-27, знаходяться на виконанні-61, відправлено за належністю -5.

Кількість повторних звернень (33) становить 2,6% від загальної кількості, але їх подальше надходження свідчить, що основною причиною повторних звернень залишається незгода заявників з наданими роз’ясненнями щодо порядку вирішення їх проблем, в тому числі і тих питань, що не відносяться до компетенції органів місцевого самоврядування.

За перше півріччя 2024 року на Веб-сайті опубліковано 1 петицію, яка розглядається відповідно до затвердженого Порядку.

Згідно з розпорядженням міського голови від 18.07.2019р. № 581 «Про організацію роботи з питань оприлюднення та оновлення відкритих даних» відділом по роботі зі зверненнями громадян Павлоградської міської ради на Єдиному державному веб-порталі відкритих даних щомісяця, в повному обсязі, розміщуються і оновлюються відкриті дані стосовно електронних петицій та гарячих ліній.

З метою забезпечення реалізації та гарантування закріплених Конституцією України прав громадян на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування, посилення контролю, персональної відповідальності керівників виконавчих органів влади, керуючись Законом України «Про звернення громадян», Законом України «Про місцеве самоврядування в Україні» та для посилення відповідальності керівників структурних підрозділів міської ради за своєчасним виконанням та наданням відповідей на звернення громадян, виконавчий комітет Павлоградської міської ради

**ВИРІШИВ:**

1. Аналітичну довідку про підсумки роботи із зверненнями громадян за перше півріччя 2024 року взяти до відома.

2. Першому заступнику міського голови, заступникам міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, секретарю міської ради та керуючому справами виконкому згідно з розподілом функціональних повноважень:

1) забезпечувати виконання Закону України «Про звернення громадян», актів Президента України, Кабінету Міністрів України щодо звернень громадян;

3

2) посилити контроль за термінами розгляду звернень, що надходять до виконавчого комітету Павлоградської міської ради, у т.ч і на «Гарячу лінію міського голови м. Павлоград», забезпечувати уважний, в максимально короткі терміни,  розгляд звернень та оперативне  вирішення порушених у них питань.

Начальникам управлінь та відділів міської ради, керівникам комунальних підприємств, установ, що належать до сфери управління міської ради:

1) не допускати порушення термінів розгляду звернень громадян, надавати

письмові відповіді авторам звернень за наслідками їх розгляду у встановлені законом терміни та давати принципову оцінку фактам порушень;

2) постійно проводити аналіз звернень громадян, здійснювати заходи щодо виявлення проблемних питань мешканців міста з метою упередження надходження повторних звернень;

3) забезпечувати кваліфікований, неупереджений і об’єктивний розгляд звернень громадян з метою вирішення порушених у них питань, задоволення законних вимог заявників та підготовку обґрунтованих відповідей;

4) створювати умови для участі заявників у перевірці поданих ними заяв чи скарг, надавати можливість знайомитись з матеріалами перевірок відповідних звернень;

5) забезпечити обов’язкове виконання п.4 Положення про «гарячу» лінію міського голови, яке затверджене розпорядженням міського голови від 17.06.2024р. №Р-78/0/4-24;

6) забезпечувати першочерговий розгляд звернень інвалідів і учасників бойових дій, учасників ООС, ветеранів праці, громадян, які мають високі урядові нагороди, постраждалих внаслідок аварії на ЧАЕС, багатодітних сімей, самотніх матерів та малозабезпечених самотніх громадян, які потребують соціального захисту та підтримки, а також скарг, колективних і повторних звернень громадян, звернень, які надійшли через органи вищого рівня та переважно ті, які надходять на «Гарячу лінію міського голови м. Павлоград», «Гарячу лінію голови облдержадміністрації», «Урядову гарячу телефонну лінію».

3. Відділу по роботі із зверненнями громадян виконавчого комітету міської ради (Плющова):

1) посилити контроль за своєчасним і якісним розглядом звернень громадян та інформувати керівництво виконавчого комітету про факти несвоєчасного подання відповідей відповідальними виконавцями та прояви формального підходу до розгляду питань, порушених заявниками;

2) надавати методичну допомогу відповідальним за роботу зі зверненнями громадян у структурних підрозділах виконкому і міської ради;

4

3) здійснювати постійний моніторинг роботи із зверненнями громадян у виконавчих органах міської ради та підприємствах міста для проведення відповідного аналізу роботи зі зверненнями громадян;

4) продовжити у другому півріччі 2024 року вивчення стану організації роботи із зверненнями громадян у структурних підрозділах міської ради та виконкому, згідно із затвердженими графіками, вносити відповідні пропозиції щодо поліпшення цієї роботи;

5) забезпечувати першочерговий розгляд звернень громадян, які надходять на «Гарячу лінію міського голови м. Павлоград», проводити щомісяця аналіз стану виконання заяв;

6) здійснювати постійний моніторинг звернень громадян, які надходять до органів влади вищого рівня, доводити результати моніторингу до відома керівництва виконавчого комітету для відповідного реагування;

## 7) підготувати інформаційні матеріали щодо роботи зі зверненнями громадян за перше півріччя 2024 року для оприлюднення на офіційному сайті Павлоградської міської ради.

4. Відділу інформаційно-комп`ютерного забезпечення (Барсунянц) оприлюднити на сайті Павлоградської міської ради рішення про підсумки роботи зі зверненнями громадян за перше півріччя 2024 року.

5. Визнати таким, що втратило чинність рішення виконавчого комітету міської ради від 10.01.2024р. №1/0/3-24 «Про підсумки роботи зі зверненнями громадян за 2023рік».

6. Координацію роботи щодо виконання даного рішення покласти на відділ по роботі зі зверненнями громадян виконавчого комітету (Плющова), контроль - на керуючого справами виконкому Шумілову С.М.

Міський голова Анатолій ВЕРШИНА