

ПАВЛОГРАДСЬКА МІСЬКА РАДА

ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

## Р І Ш Е Н Н Я

08.01.2025 м. Павлоград № 1/0/3-25

Про підсумки роботи зі зверненнями

громадян за 2024 рік

Робота зі зверненнями громадян у виконавчих органах Павлоградської міської ради у 2024 році була спрямована на виконання вимог Указу Президента України від 07.02.08р. №109/2008 “Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування”, Конституції України, Законів України “Про місцеве самоврядування в Україні”, “Про звернення громадян”.

Для забезпечення реалізації конституційного права на звернення виконавчим комітетом Павлоградської міської ради протягом 2024 року вжито ряд заходів.

Питання “Про підсумки роботи зі зверненнями громадян” за 2023 рік, за перше півріччя 2024 року розглянуто на засіданні виконкому та прийняті відповідні рішення.

Протягом 2024 року, відповідно до затвердженого графіку, проведено дванадцять засідань постійно діючої комісії та дванадцять Днів контролю.

За звітний період до виконавчого комітету Павлоградської міської ради надійшло 8168 звернень громадян. З них від контролюючих та інших органів надійшло 813 звернень, зокрема: обласна державна адміністрація - 32, Урядова телефонна “гаряча лінія” - 376, “Гаряча лінія голови облдержадміністрації” - 398, Павлоградська окружна прокуратура - 1, Верховна Рада України – 2, Апарат Верховної Ради України -2. На «Гарячу лінію міського голови» надійшло 3699 звернень.

За характером основних питань, що порушували громадяни у зверненнях до виконкому міської ради протягом 2024 року, найбільш актуальними були питання житлово-комунального господарства, що склало - 64,5% (2882) від загальної кількості.

Велика кількість звернень стосувалась виплати коштів за програмою «Є - відновлення» на відшкодування пошкодженого житла після ракетного удару.

2

Основними є питання будівництва і ремонту доріг, освітлення, санітарної обрізки дерев, благоустрою прибудинкових територій, надання якісних житлово- комунальних послуг та оплата за них.

З питань соціального захисту населення – надання матеріальної допомоги, склало 9,9 % від усіх звернень.

Громадянам, які звернулися до міського голови за наданням матеріальної допомоги на лікування, а також ті громадяни, які потребують соціальної підтримки (6984 особи) надано матеріальну допомогу протягом 2024 року на суму - 52,0 млн. грн, в тому числі - одноразова матеріальна допомога при загибелі - ( родичам загиблих - 138 осіб) на суму 5,8 млн. грн.

Також громадянам, які звернулися за допомогою на поховання родичів (42), які на момент смерті не були пенсіонерами і ніде не працювали, надано допомогу на загальну суму - 42000 грн.

Крім того, надано продуктових наборів 1000 особам на загальну суму – 400, 7 грн.

Протягом 2024 року на ім’я міського голови надійшло 41 звернення від громадян зі словами подяки за надану допомогу у вирішенні порушених ними питань.

Одним із головних напрямків роботи є робота «Гарячої лінії міського голови м. Павлоград», яка створена для оперативного вирішення питань, що турбують мешканців міста.

Питання, з якими звернулися мешканці на «Гарячу лінію міського голови м. Павлоград»: комунального господарства - 2212 (59,8%), соціального захисту населення - 57 (1,5%), охорони здоров’я - 9 (0,2%), освіти - 12 (0,3%),

надзвичайні ситуації - 32 (0,8%), транспорту - 161 (4,3%), земельного господарства та будівництва - 3 (0,08%), ритуальні послуги - 9 (0,2%), інші питання (довідкова інформація) - 1204 (32,5%).

Всі звернення, які надійшли на «Гарячу лінію міського голови м. Павлоград», ретельно розглядалися в короткі терміни завдяки швидкому реагуванню відповідних служб, підприємств та структурних підрозділів Павлоградської міської ради.

Ефективно працює Єдиний міський диспетчерський центр. За час його існування працівники вже здобули досвід у взаємодії з підприємствами, від яких залежить життєдіяльність міста, для оперативного вирішення проблемних питань городян. В цьому році центром опрацьовано близько 20 тис. інформаційних та довідкових звернень.

Керівництвом виконавчого комітету Павлоградської міської ради із залученням відповідних спеціалістів комунальних підприємств та структурних підрозділів за 2024 рік проведено 54 особистих прийоми, на яких прийнято 373 громадянина.

Завдяки впровадженню сучасних цифрових технологій та розвитку електронного комунікаційного середовища павлоградці мають можливість активно приймати участь у житті громади за допомогою таких сучасних інструментів електронної демократії, як інтерактивна система «Відкрите місто» та платформа «Е- демократія», в т.ч.: електронні петиції.

За звітний період на Веб-сайті оприлюднено 5 петицій, одна з яких «Припинення екологічної катастрофи на місцевому звалищі м. Павлограда» набрала 506 голосів (при необхідних 500). Відповідно до Порядку розгляду

3

електронної петиції від 29.10.2019р. №1892-57/VII вищезазначену петицію було винесено на розгляд сесії Павлоградської міської ради.

За результатами голосування рішення депутатами не було прийнято.

Згідно з розпорядженням міського голови від 18.07.2019р. № 581 «Про організацію роботи з питань оприлюднення та оновлення відкритих даних» на Єдиному державному веб-порталі відкритих даних щомісяця, в повному обсязі,

розміщуються і оновлюються відкриті дані стосовно електронних петицій та

гарячих ліній. За 2024 рік розміщено 24 набори.

Населення міста інформується про роботу виконавчого комітету зі зверненнями громадян.

Так, на офіційному сайті Павлоградської міської ради опубліковано інформацію про підсумки роботи зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті Павлоградської міської ради за 2023 рік та за перше півріччя 2024 року.

З метою підвищення рівня відповідальності виконавців за якість та своєчасність розгляду звернень громадян відділом по роботі зі зверненнями

громадян виконкому міської ради за звітний період:

- систематично надавались консультації спеціалістам виконавчих органів міської ради та установ міста з питань підготовки відповідей на звернення;

- проводився щотижневий моніторинг та аналіз зареєстрованих звернень громадян з висвітленням тематики порушених питань, тематики повторних звернень.

У виконкомі працює громадська приймальня, незважаючи на воєнний стан в країні, мешканці міста та внутрішньо переміщені особи мали можливість щоденно звернутися для отримання вичерпної інформації з різнобічних питань.

Також, павлоградці та переселенці мали можливість вирішувати свої питання за допомогою різних сучасних електронних сервісів: електронна пошта виконавчого комітету Павлоградської міської ради-[info@pavlogradmrada.dp.gov.ua](mailto:info@pavlogradmrada.dp.gov.ua), офіційний сайт Павлоградської міської ради - <https://pavlogradmrada.dp.gov.ua/napisat-pismo-mehru>, платформа «Єдина система місцевих петицій» - https://petition.e-dem.ua/pavlograd

З метою вдосконалення роботи зі зверненнями громадян, підвищення її результативності, на виконання Закону України «Про звернення громадян», керуючись статтею 38 Закону України “Про місцеве самоврядування в Україні”, виконавчий комітет Павлоградської міської ради

**ВИРІШИВ:**

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

1) сприяти створенню необхідних умов для реалізації конституційних прав громадян на звернення до органів влади;

4

2) забезпечити оперативний  розгляд звернень та вирішення порушених у них питань.

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

1) забезпечувати кваліфікований, неупереджений і об'єктивний розгляд звернень громадян з метою вирішення порушених у них питань,

задоволення законних вимог заявників та підготовку обґрунтованих відповідей;

2) не допускати порушення термінів розгляду звернень громадян, надавати у встановленні законом терміни письмові відповіді авторам звернень за наслідками їх розгляду та давати принципову оцінку фактам порушень;

3) продовжити роботу з проведення аналізу звернень громадян, здійснювати заходи щодо виявлення проблемних питань мешканців міста з метою упередження надходження повторних звернень;

4) 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 голови облдержадміністрації», «Урядову гарячу телефонну лінію», «Гарячу лінію міського голови м. Павлоград».

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;

1. надавати методичну допомогу відповідальним за роботу зі зверненнями

громадян у структурних підрозділах виконкому;

1. здійснювати постійний моніторинг роботи зі зверненнями громадян

у відділах, управліннях, службах міської ради, виконкому та підприємствах міста для проведення відповідного аналізу;

4) продовжити у 2025 році вивчення стану організації роботи із зверненнями громадян у структурних підрозділах міської ради та виконкому, згідно із

5

затвердженими графіками, вносити відповідні пропозиції щодо поліпшення цього напрямку роботи;

5) забезпечувати першочерговий розгляд звернень громадян, які надходять на «Гарячу лінію міського голови м. Павлоград», проводити щомісяця аналіз стану виконання заяв про що інформувати заступників міського голови за напрямками роботи;

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 з верненнями

## громадян за 2024 рік 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 2024 рік.

5. 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