



ПРОЄКТ

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

**РІШЕННЯ**

24 лютого 2021 року № \_\_\_\_\_

**Про підсумки роботи зі зверненнями  
громадян у виконавчому комітеті  
Лубенської міської ради Лубенського району  
Полтавської області за 2020 рік**

У 2020 році робота зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті Лубенської міської ради проводилась відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» щодо електронного звернення та електронної петиції», ст.38 ч.1 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», Указу Президента 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 міського голови від 30.08.2017 №280р «Про порядок організації роботи із зверненнями громадян у виконавчому комітеті Лубенської міської ради» 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 реалізації вищеперелічених документів було здійснено ряд заходів організаційного, роз'яснювального та інформаційного характеру.

У виконавчому комітеті забезпечувався постійний розгляд пропозицій, заяв і скарг громадян, в цілому оперативно вирішувалися порушені в них питання.

Протягом 2020 року до виконавчого комітету міської ради надійшло в цілому 365 звернень, що на 179 звернень менше проти 2019 року, в т.ч. письмово звернулися 327 осіб проти 354 у 2019 році. Через органи влади вищого рівня надійшло 22 звернення ( у 2019 році - 20). Від заявників на особистому прийомі (до запровадження карантинних обмежень) надійшло 38 заяв проти 190 у 2019 році.

Найбільше турбували лубенців питання комунального господарства – 188 або 51,5 % від загальної кількості звернень. Вони порушували також питання соціального захисту – 29 або 7,9%, діяльності органів місцевого самоврядування – 20 або 5,5%, поліпшення житлових умов – 18 (5%), забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку – 16 (4,4%),

земельних відносин – 11 (3%), охорони здоров'я – 10 (2,7%), праці і заробітної плати – 7 (1,9%), транспорту і зв'язку – 5 (1,4%), сім'ї, дітей, молоді, фізичної культури і спорту – 4 (1,1%). Питання, що стосувалися діяльності центральних органів виконавчої влади, екології та природних ресурсів, діяльності об'єднань громадян, релігії та міжконфесійних відносин склали до 1% кожне. З питань фінансової, податкової та митної політики, освіти, державного будівництва, адміністративно-територіального устрою, діяльності місцевих органів виконавчої влади, екології звернень не надходило.

Робота зі зверненнями громадян тривала постійно. Щомісяця здійснювався аналіз та узагальнення питань, порушених у зверненнях, для з'ясування причин, що їх породжують, а також моніторинг найбільш гострих проблем, які турбують мешканців міста.

У 2020 році був розроблений та затверджений графік особистого прийому громадян міським головою, його заступниками, який проводився до початку карантинних обмежень у зв'язку з гострою респіраторною інфекцією COVID-19. Щодня працювала постійно діюча пряма телефонна лінія в органах місцевого самоврядування. Щомісяця проводилися перевірки стану роботи зі зверненнями громадян та організації контролю за їх розглядом в управліннях, відділах та службах виконавчого комітету міської ради, в комунальних підприємствах, установах та організаціях міста. Працювала постійно діюча комісія з питань розгляду звернень громадян.

У місцевих ЗМІ та на офіційному веб-сайті Лубенської міської ради висвітлювалась інформація щодо вирішення актуальних питань життєдіяльності міста, котрі викликають звернення громадян.

Переважає більшість керівників відповідально ставляться до роботи зі зверненнями громадян, порушень термінів розгляду звернень за 2020 рік не було.

Проте результати перевірок засвідчують, що окремі керівники недооцінюють важливості роботи із заявами та скаргами, не в повній мірі забезпечують безпосередньо на місцях всебічний та якісний розгляд порушених у них питань. Мали місце окремі випадки надання заявникам неповних чи необґрунтованих відповідей; у разі необхідності проведення додаткових заходів чи перевірки фактів заявникам не завжди своєчасно надавалися проміжні відповіді.

Враховуючи вищевикладене, з метою забезпечення неухильного виконання положень Конституції України, Закону України «Про звернення громадян» (із внесеними змінами), реалізації положень Указу Президента України від 07.02.08 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 ст.38 ч.І Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні»,

**виконавчий комітет Лубенської міської ради  
вирішив:**

1. Інформацію заступника начальника загального відділу виконавчого комітету Лубенської міської ради Городяниної С.В. взяти до відома.

2. Керівникам управлінь, відділів і служб виконавчого комітету Лубенської міської ради, старостам, 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 заяв і скарг громадян;

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

2.2.1. недопущення випадків проявів упередженості, халатності та формалізму при розгляді звернень; надання необґрунтованих або неповних відповідей;

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

2.2.3. 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;

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

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

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

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

3.3. розробити та затвердити порядок організації виїзних прийомів Лубенського міського голови, першого заступника Лубенського міського голови, заступників Лубенського міського голови у сільських населених пунктах.

4. 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.