



**СКАЛАТСЬКА МІСЬКА РАДА
ТЕРНОПІЛЬСЬКОЇ ОБЛАСТІ
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ
РІШЕННЯ**

Від 24 січня 2024 року

№ 1

***Про підсумки роботи зі зверненнями
громадян за 2023 рік***

Керуючись пунктом «б» підпункту 1 статті 38 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», відповідно до Указу Президента України від 07.02.2008 року №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», ст.28 Закону України «Про звернення громадян», з метою поліпшення умов реалізації конституційного права громадян на особисте звернення до органів місцевого самоврядування та посадових і службових осіб цих органів, удосконалення організації розгляду порушених у таких зверненнях питань, підвищення відповідальності керівників комунальних підприємств за належне реагування на обґрунтовані пропозиції, заяви і скарги, розв'язання проблем, які спричиняють звернення громадян, виконавчий комітет міської ради

ВИРІШИВ:

1. Інформацію про роботу Скалатської міської ради з розгляду звернень громадян за 2023 рік взяти до відома (додається).
2. Керівнику загального відділу міської ради Кравець Н.Б. щоквартально інформувати членів виконавчого комітету про стан роботи зі зверненнями громадян.
3. Керівникам виконавчих органів та комунальних установ вжити заходи щодо своєчасного та якісного розгляду звернень громадян, уважного ставлення до вирішення проблем, з якими вони звертаються, вирішення обґрунтованих заяв і скарг найменш соціально захищених категорій громадян.
4. Працівникам міської ради своєчасно та якісно розглядати звернення громадян. При неможливості вирішення проблем з якими вони звертаються, у встановлені терміни повідомляти заявника, щодо термінів вирішення питань порушених у зверненні.
5. Для активізації роботи зі зверненнями громадян вживати додаткові заходи:

- регулярно узагальнювати та аналізувати кількість і зміст звернень. За результатами домагатися усунення причин, що породжують обґрунтовані скарги до органів вищого рівня;
- посилити персональну відповідальність керівників структурних підрозділів, комунальних установ міської ради за стан роботи зі зверненнями громадян, практикувати заслуховування їх звітів з цього питання на засіданнях виконавчого комітету;
- забезпечувати встановлення дієвого контролю за повним, об'єктивним і кваліфікованим розглядом звернень, додержанням встановлених законодавством термінів та наданням відповіді заявникам;
- притягати до відповідальності посадових осіб за неналежне виконання вимог Закону України "Про звернення громадян".

6. Контроль за виконанням даного рішення доручити керуючому справами (секретарю) виконавчого комітету Марії Левицькій.

Міський голова

Петро САВОНЧАК

Інформація про роботу Скалатської міської ради з розгляду звернень громадян за 2023 рік

Робота зі зверненнями громадян у Скалатській міській раді протягом 2023 року проводилась у відповідності із Конституцією України, законами України «Про звернення громадян», «Про інформацію», «Про захист персональних даних», «Про місцеве самоврядування в Україні», Указом 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» та іншими нормативними актами, з метою забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення, здійснюючи системні заходи щодо поліпшення роботи зі зверненнями громадян, ґрунтовного та всебічного розгляду питань, що порушуються громадянами перед органами місцевого самоврядування, усунення причин, що породжують скарги громадян, забезпечення відкритості і гласності діяльності міської ради.

Для забезпечення своєчасного та якісного розгляду заяв, скарг та пропозицій громадян, оперативного вирішення порушених в них питань здійснюється особистий прийом громадян.

Розпорядженням міського голови від 02 січня 2023 року № 1 затверджено графік прийому громадян міським головою, секретарем міської ради, секретарем виконкому, оприлюднені графіки прийому керівниками обласної, районної державних адміністрацій, обласної та районної рад.

За 2023 рік керівництвом міської ради проводились особисті прийоми громадян.

Протягом 2023 року до Скалатської міської ради надійшло **360** звернень, в тому числі колективних – **16**.

За характером основних питань, що їх порушували громадяни у своїх зверненнях, найбільш актуальними були та залишаються звернення у сфері земельних відносин (220), транспорт і зв'язок (15), праці і заробітної плати (7), охорони здоров'я (23), комунального господарства (законності та правопорядку (10), сімейної і гендерної політики (37).

Окрім цього не менш актуальними є питання:

- державної реєстрації речових прав на нерухоме майно;
- державної реєстрації фізичних осіб підприємців та юридичних осіб;
- у сфері містобудування та архітектури;
- державної реєстрації актів цивільного стану;
- реєстрації місця проживання / перебування особи.

Слід зазначити, що відділ «Центр надання адміністративних послуг» виконує функції фронт-офісу (часткового здійснення повноважень виключно в частині забезпечення прийняття та видачі документів під час державної реєстрації) зокрема подання документів в Управління соціального захисту населення ТРДА із використанням Програмного комплексу «Інтегрована інформаційна система «Соціальна громада», метою якого є забезпечення

належної доступності адміністративних послуг соціального характеру для мешканців нашої громади, як результат швидке оформлення адміністративних послуг соціального характеру.

Прийнято заяв соціального характеру – **1828**, з них на надання: **соціальних допомог – 619 ; пільг – 182; субсидій – 506, ВПО - 71.**

Досить багато заяв / клопотань протягом звітного періоду виносилось на розгляд колегіальних органів міської ради, де відповідно до ст. 59 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» приймалися у межах своїх повноважень нормативні та інші акти у формі рішень. За результатами розгляду заявникам надаються як письмові так і усні відповіді.

Зареєстрованим громадянам на території населених пунктів територіальної громади, які відповідно до Порядку реєстрації, перереєстрації безробітних та ведення обліку осіб, які шукають роботу (зі змінами) затвердженого Постановою Кабінету Міністрів України № 792 від 19.09.2018 виявили бажання набути статус «безробітного» видавались довідки про членство особистого селянського господарства, видано – **4** довідок.

Головним спеціалістом відділу державної реєстрації, що здійснює зняття – **123**, /реєстрацію громадян - **257** , видано - **3295** довідок (витягів) .

У 2023 році видано довідок :

по місту Скалат –	793 ;
по старостинських округах :	
Городницький	275
Зарубинецький	212
Кривенський	246
Колодіївський	495
Новосілківський	418
Магдалівський	351
Остап'ївський	542
Подільський	222
Полупанівський	270
Староскалатський	387

Підбиваючи підсумки, можна з впевненістю сказати, що велика частина звернень вирішена позитивно, іншим надано роз'яснення про шлях вирішення , тільки **4** звернення відмовлено у задоволенні піднятого питання.

Як свідчить практика, під час підготовки відповідей посадовими особами міської ради звертається особлива увага на якість та повноту надання відповідей на предмет всебічного, об'єктивного і повного висвітлення питань, що були порушені у зверненнях.

Доцільно відмітити, що велике значення має зворотній зв'язок із заявниками. При потребі здійснюються усні роз'яснення заявникам по питаннях, що їх турбують. Посадовими особами постійно ведеться робота в цьому напрямку, надаються консультації громадянам на особистому прийомі та в телефонному режимі.

Систематично здійснюється ряд заходів щодо підвищення рівня роботи зі зверненнями громадян, в основі якої лежить, перш за все, уважне ставлення до вирішення проблем, з якими звертаються громадяни до міської ради, а також постійний аналіз, узагальнення усних та письмових звернень. Розгляд звернень здійснюється у відповідності до Закону України «Про забезпечення функціонування української мови, як державної» відповіді заявникам надаються виключно державною мовою. Усі відповіді за зверненнями громадян надаються у зручній для них спосіб чи у телефонному режимі на усні звернення. Постійно вивчається робота зі зверненнями громадян на місцях, надається методична та практична допомога, удосконалюється та поширюється кращий досвід.

Міська рада забезпечує доступ громадян до інформації, якою володіє шляхом систематичного її оприлюднення на офіційному веб - сайті міської ради. На окрему вимогу, заявник може ознайомитись із матеріалами справи, якщо міська рада є розпорядником запитуваної інформації і розповсюдження такої інформації не обмежено законодавством України.

За 2023 рік про доступ до публічної інформації поступало - **28** звернень.

Аналіз стану забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення протягом 2023 року свідчить про те, що одним із пріоритетних завдань міської ради є забезпечення всебічного розгляду звернень громадян, порушених у них проблем, оперативне їх вирішення. задоволення законних прав та інтересів громадян – відповідальний обов'язок посадових і службових вживалися і надалі вживаються дієві заходи спрямовані на вирішення важливих проблем населення громади, реалізацію конституційних прав і свобод громадян й надалі продовжуються роботи по забезпеченню всебічного розгляду звернень громадян, посиленню персональної відповідальності кожного за вирішення питань, що порушуються у зверненнях, по вдосконаленню системної роботи зі зверненнями громадян відповідно до чинного законодавства. Жодне звернення не залишено без повного об'єктивного розгляду.

**Керуючий справами (секретар)
виконавчого комітету**

М.ЛЕВИЦЬКА