



**КОВЕЛЬСЬКА МІСЬКА РАДА  
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ**

**РІШЕННЯ**

12.03.2026

м. Ковель

№ 112

Про стан роботи із зверненнями громадян  
у виконавчому комітеті міської ради у 2025 році

Керуючись підпунктом 1 пункту “б” частини першої статті 38 Закону України “Про місцеве самоврядування в Україні”, реалізуючи вимоги Закону України “Про звернення громадян”, Указу Президента України від 07 лютого 2008 року №109/2008 “Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування”, з метою поліпшення умов реалізації конституційного права громадян на особисте звернення до органів місцевого самоврядування та посадових і службових осіб цих органів виконавчий комітет

**ВИРІШИВ:**

1. Інформацію про стан роботи із зверненнями громадян у виконавчому комітеті міської ради у 2025 році взяти до відома.

2. Першому заступнику міського голови, заступнику міського голови та заступнику міського голови, керуючому справами, у межах наданих повноважень, забезпечити контроль за повним, об’єктивним і кваліфікованим розглядом звернень громадян у підпорядкованих виконавчих органах міської ради.

3. Керівникам виконавчих органів міської ради, підприємств, установ, організацій та закладів, що належать до комунальної власності територіальної громади, старостам старостинських округів:

1) особливу увагу приділяти розгляду звернень військовослужбовців та членів їх сімей, родин загиблих військовослужбовців, громадян України, які переміщені з тимчасово окупованої території та районів проведення бойових дій і тимчасово мешкають на території громади;

2) вчасно і об’єктивно розглядати звернення громадян, перевіряти викладені в них факти, забезпечити надання обґрунтованих відповідей, дотримуватись термінів розгляду;

3) забезпечувати оперативний розгляд звернень громадян, які надходять на “гарячу лінію” міського голови.

4. Відділу загальної та організаційної роботи виконавчого комітету міської ради (Олена Нагурник):

1) здійснювати систематичний аналіз та узагальнення звернень громадян для виявлення питань, які потребують першочергового вирішення, контроль за наданням повних та обґрунтованих відповідей на звернення громадян, дотриманням строків, установлених законодавством;

2) інформувати про роботу з розгляду звернень громадян на офіційному сайті міської ради.

5. Контроль за виконанням цього рішення покласти на заступника міського голови, керуючого справами виконавчого комітету Івана Чуліпу.

Міський голова

**Ігор ЧАЙКА**

Ольга Ємчик 53387

Інформація  
про стан роботи зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті  
міської ради у 2025 році

На виконання вимог Конституції України, Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 7 лютого 2008 року, №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» в виконавчому комітеті Ковельської міської ради проводиться системна робота із забезпечення реалізації громадянами конституційних прав на звернення, забезпечення кваліфікованого та своєчасного розгляду звернень, задоволення законних вимог заявників, поновлення порушених конституційних прав громадян та запобігання у подальшому таких порушень.

До виконавчого комітету Ковельської міської ради впродовж 2025 року надійшло 2709 звернень громадян, що на 23 або 1% менше ніж минулого року (протягом 2024р. надійшло 2732 звернення). Під час особистих прийомів громадян, які проводили міський голова та його заступники зареєстровано 161 звернення, 174 звернення отримано через органи влади, 205 - надійшло електронною поштою, решта - наручно. З усіх зареєстрованих звернень: 1612 – вирішено позитивно, на 1084 – дано роз'яснення, 8 – відмовлено у задоволенні.

За 2025 рік було зареєстровано 185 колективних звернень. Основна тематика звернень стосувалась: питань комунального господарства та питань будівництва, містобудування та архітектури.

Аналізуючи тематику звернень за 2025 рік встановлено, що на першому місці перебувають питання соціальної сфери — 1491 звернення (на 69 менше) проти 1560 звернень за 2024 рік, що становить 66 % від всіх зареєстрованих звернень. З них - надання матеріальної допомоги – 1438 звернень. За отриманням коштів на лікування найчастіше зверталися пенсіонери, військовослужбовці, які отримали поранення під час захисту України. Також звернення щодо отримання матеріальної допомоги стосувалися виплат сім'ям військовослужбовців.

Пріоритетними залишаються питання комунального господарства - 539 звернень (536 звернення в 2024 році), та становить 20% всіх зареєстрованих звернень. Громадяни зверталися за сприянням у вирішенні наступних питань: 79 – зрізання та кронування зелених насаджень, 42 – благоустрою прибудинкових територій, 35 - будівництва та ремонту місцевих доріг, 18 - відлову бездомних та належне утримування собак, 15 – водопостачання та забезпечення питною водою. Також мали місце звернення щодо ремонту та експлуатації будинків, комунальних мереж, вартості житлово-комунальних послуг, тощо.

Також за 2025 рік було зареєстровано 220 звернень, які стосувалися

питань будівництва, містобудування та архітектури. Питання зазначеної тематики становили 8% від загальної кількості. Крім того надійшло 80 звернень з питань аграрної політики та земельних відносин, 66 - житлової політики, 82 - діяльності органів місцевого самоврядування та інші.

До виконавчого комітету Ковельської міської ради у 2025 році звернулось: пенсіонерів - 639 (706 - у 2024р.), осіб з інвалідністю I-III гр. - 448 (440 - у 2024р.); учасників бойових дій - 130 (91 - у 2024р.), осіб з інвалідністю внаслідок війни - 31, членів багатодітних сімей - 30, внутрішньо переміщених осіб - 29, потерпілих від аварії на ЧАЕС - 8.

У 2025 році до Ковельської міської ради було подано 2 електронні петиції, які не набрали необхідної кількості підписів та були розглянуті в порядку, встановленому Законом України «Про звернення громадян».

Аналіз даних та вивчення роботи з розгляду звернень громадян, контролю за станом цієї роботи у структурних підрозділах Ковельської міської ради свідчить, що начальниками відділів та управлінь здійснюється контроль за станом розгляду звернень громадян. Заявникам надаються письмові відповіді за результатами розгляду звернень у термін, передбачений законодавством.

Телефонний зв'язок з населенням здійснюється через "гарячу лінію" міського голови, яка забезпечує оперативне реагування виконавчих органів, підприємств, організацій і установ, розташованих на території Ковельської територіальної громади на звернення, що потребують невідкладного розгляду та вжиття заходів.

За 2025 рік на «гарячу лінію» Ковельського міського голови надійшло 2055 телефонних і електронних звернень (2124 звернень за 2024 рік), що на 69 звернень або ж на 3% менше в порівнянні з 2024 роком. Із зареєстрованих та розглянутих звернень задоволено – 600, роз'яснено – 1455.

Найчастіше мешканці громади звертались на «гарячу лінію» міського голови з наступних питань: 651 дзвінок було отримано з проханням допомогти вирішити питання комунального характеру; потребували інформаційної допомоги 388 осіб; 173 заявників цікавило питання щодо забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян; 117 звернень надійшло щодо ремонту пошкоджених ліній електромереж або відсутності світла в будинках мешканців громади; 61 дзвінок - щодо відлову бездомних та належне утримування тварин; 49 заявників цікавились інформацією щодо отримання матеріальної допомоги на лікування тощо.

На офіційному сайті Ковельської міської ради розміщені звіти, аналітичні довідки, перелік нормативно-правової бази, графік прийому громадян керівництвом виконавчого комітету Ковельської міської ради, перелік та номери «гарячих ліній».

З урахуванням внесених змін до Закону України «Про звернення громадян» громадяни можуть звернутись до керівництва через визначену електронну пошту ([zvernennya@kovelrada.gov.ua](mailto:zvernennya@kovelrada.gov.ua)), надіслати електронне звернення та електронне повідомлення, заповнивши електронну форму на вебсайті, з додаванням фотофіксації місця події і отримати у зручному для них

форматі відповіді (на електронну адресу чи за номером телефону). За 2025 рік на «гарячу лінію» надійшло 52 електронних звернення.

Усі звернення, що надійшли протягом звітного періоду, були розглянуті виконавцями у встановлені Законом України «Про звернення громадян» терміни.

Завідувач сектору звернень відділу  
загальної та організаційної роботи

Ольга ЄМЧИК