

**КОВЕЛЬСЬКА МІСЬКА РАДА  
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ**

**РІШЕННЯ**

м.Ковель

№ \_\_\_\_\_

Про стан роботи із зверненнями громадян  
у виконавчому комітеті міської ради у 2024 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 2024 році взяти до відома.

2. Першому заступнику міського голови, заступникам міського голови з питань діяльності виконавчих органів, 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 керуючого справами Івана Чуліпу.

Міський голова

**Ігор ЧАЙКА**

Ольга Ємчик 53387

Інформація  
про стан роботи зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті  
міської ради у 2024 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 2024 року надійшло 2732 звернення громадян, що на 422 або 18% більше ніж минулого року (протягом 2023р. надійшло 2310 звернень). На особистому прийомі до міського голови та заступників міського голови було зареєстровано 205 звернень, 229 звернень отримано через органи влади, 200 отримано електронною поштою, решта - вручно. З усіх зареєстрованих звернень: 1662 – вирішено позитивно, на 1067 – дано роз'яснення, 3 – відмовлено у задоволенні.

За 2024 рік було зареєстровано 190 колективних звернень. Основна тематика яких стосувалася питань комунального господарства та питань будівництва, містобудування та архітектури.

Аналізуючи тематику звернень за 2024 рік, на першому місці перебувають питання соціальної сфери - 1560 звернень (на 384 більше) проти 1176 звернень за 2023 рік, що становить 57% від всіх зареєстрованих звернень. З них надання матеріальної допомоги – 1432 звернення. За виділенням коштів на лікування найчастіше зверталися пенсіонери, військовослужбовці, які отримали поранення під час захисту України. Також звернення на виділення матеріальної допомоги стосувалися виплат сім'ям військовослужбовців.

До виконавчого комітету Ковельської міської ради у 2024 році звернулось: пенсіонерів - 706 (596 - у 2023р.), осіб з інвалідністю I-III гр. - 440 (312 - у 2023р.); учасників бойових дій - 91 (22 - у 2023р.), осіб з інвалідністю внаслідок війни - 19, учасників АТО - 2, членів багатодітних сімей - 18, потерпілих від аварії на ЧАЕС - 5.

Пріоритетними залишаються питання комунального господарства - 536 звернень (584 звернення в 2023 році), що на 48 або 9% менше ніж за минулий рік та становить 20% всіх зареєстрованих звернень. Громадяни зверталися за сприянням у вирішенні наступних питань: 90 – зрізання та кронування зелених насаджень, 47 - будівництва та ремонту місцевих доріг, 33 – благоустрою прибудинкових територій, 26 – водопостачання та забезпечення питною водою. Також мали місце звернення щодо будівництва систем водовідведення, ремонту

та експлуатації будинків, комунальних мереж, вартості житлово-комунальних послуг, відлову безпритульних та неналежне утримання собак тощо.

Також за 2024 рік було зареєстровано 222 звернення (141 звернення за 2023р), які стосувалися питань будівництва, містобудування та архітектури. Питання зазначеної тематики становили 8% від загальної кількості.

128 звернень стосувалися діяльності органів місцевого самоврядування, 78 - аграрної політики і земельних відносин, 49 – освіти, 27 – охорони здоров'я, 23 - житлової політики, культури та культурної спадщини — 23, 15 – транспорту та зв'язку та інші.

У 2024 році до Ковельської міської ради було зареєстровано 6 електронних петицій, 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 та їх об'єднань, 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.

На виконання Закону України «Про внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» щодо електронного звернення та електронної петиції» і забезпечення реалізації та гарантування громадянам конституційного права на звернення до органів місцевого самоврядування через засоби телефонного або електронного зв'язку, громадяни можуть звертатись до керівництва міської ради через вебсайт, надіславши відповідне електронне звернення.

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».

За 2024 рік на «гарячу лінію» Ковельського міського голови надійшло 2124 телефонних звернення (1760 звернень за 2023 рік), що на 364 звернення або ж на 20% більше в порівнянні з 2023 роком. Із зареєстрованих та розглянутих звернень задоволено – 545, роз'яснено – 1579.

Найчастіше мешканці громади звертались на «гарячу лінію» міського голови з наступних питань: 572 дзвінки було отримано з проханням допомогти вирішити питання комунального характеру, зокрема, посприяти у відновленні водо- та газопостачання, проведенні ремонту дороги, благоустрою прибудинкової території тощо, 172 звернення надійшло щодо ремонту пошкоджених ліній електромереж або відсутності світла в домівках мешканців громади та 148 - щодо ремонту вуличного освітлення, потребували інформаційної допомоги 287 заявників, також заявники просили якнайшвидше вжити заходів, аби ліквідувати нашестя гусені американського білого метелика, таких телефонних дзвінків було 130, а 67 осіб турбувались про наведення правопорядку на дорогах, у парках, 58 заявників цікавились інформацією щодо отримання матеріальної допомоги на лікування, 55 звернень стосувалися містобудування та архітектури, 53 звернення «гаряча лінія» прийняла від мешканців громади, домівки яких потерпали від підтоплення ґрунтовими

водами, 45 дзвінків надійшло від громадян, які скаржилися на агресивність безпритульних тварин тощо.

Звіти про роботу «гарячої лінії» Ковельського міського голови розміщені на офіційному сайті Ковельської міської ради.

З 2023 року «гаряча лінія» міського голови працює в новій програмі - публічному Геопорталі містобудівного кадастру Ковельської територіальної громади, яка дає можливість максимально ефективно прийняти звернення за допомогою засобів телефонного чи електронного зв'язку, змістовно їх оформити і оперативно надати вичерпну відповідь. А робота щодо взаємодії із заявниками в електронному режимі налагоджена через програму електронних повідомлень, котрою громадяни можуть скористатися на офіційному сайті Ковельської міської ради. Завдяки спрощеному, зручному каналу комунікації заявники можуть надсилати у електронному вигляді свої звернення, з додаванням фото місця події, і отримувати у зручному для них форматі відповіді (на електронну адресу чи за номером телефону). За 2024 рік на «гарячу лінію» надійшло 86 електронних звернень.

Для ефективного співробітництва між виконавчою владою і суб'єктами господарювання у сфері надання послуг населенню було підписано два Меморандуми про співпрацю: основний - 17 березня 2021 року та додатковий 18 жовтня 2023 року, на основі яких працює «гаряча лінія».

Загалом за звітний період на «гарячу лінію» громадяни зверталися з питаннями різного характеру і на кожне з них фахівці надавали вичерпні відповіді.

Організація роботи зі зверненнями та зверненнями на «гарячу лінію» громадян перебуває на постійному контролі у керівництва виконавчого комітету Ковельської міської ради. Ведеться роз'яснювальна робота, надаються консультації громадянам про порядок найбільш ефективної реалізації їх конституційних прав на звернення.

Завідувач сектору звернень  
відділу загальної та організаційної  
роботи

Ольга ЄМЧИК

ПОГОДЖУЮ  
Керуючий справами

Іван ЧУЛІПА