



## УЖГОРОДСЬКА МІСЬКА РАДА

### ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

#### Р І Ш Е Н Н Я

24.02.2021

Ужгород

№ 93

#### **Звіт про роботу відділу роботи із зверненнями громадян за 2020 рік**

Відповідно до статей 52, 75 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», Регламенту виконавчого комітету та виконавчих органів Ужгородської міської ради, заслухавши звіт про роботу відділу роботи із зверненнями громадян за 2020 рік, виконком міської ради **ВИРІШИВ**:

1. Звіт про роботу відділу роботи із зверненнями громадян за 2020 рік взяти до відома (додається).
2. Звіт оприлюднити на сайті міської ради.
3. Контроль за виконанням рішення покласти на керуючого справами виконкому І. Фартушка.

**Міський голова**

**Богдан АНДРІЙВ**

## **Звіт про роботу відділу роботи із зверненнями громадян за 2020 рік**

Відповідно до затвердженого плану роботи протягом 2020 року відділом забезпечено контроль за виконанням розгляду звернень громадян, електронних петицій, повідомлень, що надходять через систему «Відкрите Місто».

Упродовж 2020 року до виконкому надійшло 3794 звернення громадян та повідомлення через систему «Відкрите Місто».

Відділом роботи із зверненнями громадян ведеться автоматизована реєстрація звернень громадян у виконавчому комітеті Ужгородської міської ради відповідно до Постанови Кабінету Міністрів України «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації» та Інструкції з діловодства в Ужгородській міській раді та її виконавчих органах.

Протягом 2020 року зареєстровано 3165 звернень громадян, в тому числі:

- 1263 електронні звернення, за звітний період 2019 року – 576;
- 37 електронних петицій, за 2019 рік – 17;
- 418 телефонних звернень, протягом 2019 року – 170.

Відповідно до Інструкції з діловодства в Ужгородській міській раді та її виконавчих органах, Порядку роботи з документами у системі електронного документообігу «АСКОД» відділом роботи із зверненнями громадян здійснено перевірку, в межах своїх повноважень, 3980 проєктів відповідей на звернення громадян та оформлення реєстраційних карток виконавцями на предмет відповідності вимогам Інструкції з діловодства.

У зв'язку із запровадженням карантину, розпорядженням міського голови від 27.03.2020 року затверджено графік прийому громадян керівництвом Ужгородської міської ради та виконкому у режимі «прямої телефонної лінії».

Відділом роботи із зверненнями громадян забезпечено проведення:

- особистих прийомів громадян міським головою, секретарем ради, заступниками міського голови і керуючим справами виконкому. Упродовж 2020 року проведено 36 особистих прийомів громадян, отримано 229 звернень;
- «прямої телефонної лінії» міським головою, секретарем ради, заступниками міського голови та керуючим справами виконкому. За звітний період проведено 46 «прямих телефонних ліній», отримано 283 звернення;

Протягом 2020 року відділом роботи із зверненнями громадян за допомогою телефонного зв'язку записано та зареєстровано 418 телефонних звернень.

Упродовж 2020 року відділом підготовлено:

- розпорядження міського голови «Про особистий прийом громадян»;
- розпорядження міського голови «Про затвердження графіків виїзних прийомів громадян та роботи «прямої телефонної лінії»;
- розпорядження міського голови «Про затвердження графіка прийому громадян у режимі «прямої телефонної лінії»;
- розпорядження міського голови «Про порядок проведення виїзних прийомів громадян міським головою та Порядок організації та проведення «прямих телефонних ліній» керівництвом Ужгородської міської ради та виконкому»;
- розпорядження міського голови «Про зміну до Інструкції з діловодства в Ужгородській міській раді та її виконавчих органах»;
- рішення виконкому «Про роботу зі зверненнями громадян» та інформаційну довідку «Про роботу зі зверненнями громадян, що надійшли до виконкому Ужгородської міської ради протягом 2019 року»;
- рішення виконкому «Звіт про роботу відділу роботи із зверненнями громадян за 2019 рік»;
- інформаційну довідку на виконком «Про роботу зі зверненнями громадян, що надійшли до виконкому Ужгородської міської ради протягом першого півріччя 2020 року».

Відділом роботи із зверненнями громадян проаналізовано та узагальнено стан роботи зі зверненнями громадян за підсумками роботи за перший квартал, перше півріччя, дев'ять місяців та за 2020 рік.

Інформаційні довідки, графіки проведення «прямої телефонної лінії» керівництвом Ужгородської міської ради та виконкому оприлюднено на вебсайті міської ради.

Інформаційні довідки та статистичні звіти за перше півріччя 2020 року і за 2020 рік надіслані Закарпатській обласній державній адміністрації та Закарпатській обласній раді.

Упродовж 2020 року відділом роботи із зверненнями громадян підготовлено:

- інформації на доручення міського голови;
- відповіді на звернення громадян, запити на доступ до публічної інформації, адвокатські запити, листи юридичних осіб з питань, віднесених до компетенції відділу.

Протягом звітного періоду відділом роботи із зверненнями громадян, після закінчення строку зберігання (5 років), передано на знищення до архівного відділу звернення громадян та документи щодо їх розгляду за 2013 рік.

З метою запровадження інноваційних механізмів участі громадян у вирішенні місцевих проблем, налагодження результативної співпраці громадян та органів місцевого самоврядування, активізації самоорганізації громадян у виконкомі Ужгородської міської ради з грудня 2014 року запрацював спільний

проект "Відкрите Місто". Розпорядженням міського голови 03.12 2014 р. № 436 органом контролю з розгляду повідомлень громадян, що надійшли через систему "Відкрите Місто" визначено відділ роботи із зверненнями громадян. Через зазначену систему на адресу виконкому протягом 2020 року надійшло 629 повідомлень, що на 447 повідомлень більше ніж у 2019 році – 182. На контролі – 32 повідомлення.

Відділ консулює та надає практичну допомогу структурним підрозділам міської ради з питань організації роботи зі зверненнями громадян, а також, в межах своїх повноважень, надає консультації громадянам (під час дії карантину консультації надаються в телефонному режимі), які виявили бажання звернутись, або звернулися на «пряму телефонну лінію» до керівництва Ужгородської міської ради та виконкому, про порядок вирішення їх питань.

**Начальник відділу роботи із  
зверненнями громадян**

**Тетяна МАХОБЕЙ**