



УЖГОРОДСЬКА МІСЬКА РАДА

ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

Р І Ш Е Н Н Я

_____ м. Ужгород

№ _____

**Звіт про роботу відділу роботи із
зверненнями громадян за 2025 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 2025 рік, виконком міської ради **ВИРІШИВ**:

1. Звіт про роботу відділу роботи із зверненнями громадян за 2025 рік взяти до відома (додається).
2. Звіт оприлюднити на сайті міської ради.
3. Контроль за виконанням рішення покласти на керуючого справами виконкому В. Пинзеника.

Міський голова

Богдан АНДРІЙ

Звіт про роботу відділу роботи із зверненнями громадян за 2025 рік

Протягом 2025 року відділом забезпечено контроль за виконанням розгляду звернень громадян, електронних петицій, повідомлень, що надходять через систему «Відкрите Місто».

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, у медіа» та Інструкції з діловодства в Ужгородській міській раді та її виконавчих органах відділом здійснюється попередній розгляд та реєстрація звернень громадян в системі електронного документообігу «АСКОД».

Упродовж 2025 року відділом зареєстровано 5612 звернень громадян, що на 520 звернень більше відповідного періоду 2024 року.

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, 6081 проєкту відповідей на звернення громадян та оформлення реєстраційних карток виконавцями на предмет відповідності вимогам Інструкції з діловодства. Протягом звітного періоду відділ забезпечив своєчасну відправку кореспонденції (6436 відповідей) засобами поштового та електронного зв'язку.

Відділом роботи із зверненнями громадян забезпечено організацію та проведення 27 «прямих телефонних ліній» керівництвом Ужгородської міської ради та виконкому та 6 особистих прийомів громадян.

Відповідно до Указу Президента України від 7 листопада 2008 року №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» працівниками відділу за допомогою телефонного зв'язку записано та зареєстровано 205 телефонних звернень.

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, у медіа» звернення громадян після їх вирішення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення працівниками відділу роботи із зверненнями громадян формуються у справи.

Упродовж 2025 року підготовлено:

- розпорядження міського голови «Про особистий прийом громадян»;
- рішення виконкому «Про роботу зі зверненнями громадян, що надійшли до виконкому Ужгородської міської ради протягом 2024 року»;
- рішення виконкому «Звіт про роботу відділу роботи із зверненнями громадян за 2024 рік»;

- інформаційну довідку на виконком «Про роботу зі зверненнями громадян, що надійшли до виконкому Ужгородської міської ради протягом першого півріччя 2025 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 2025 рік.

Інформаційні довідки, графік проведення особистого прийому громадян керівництвом Ужгородської міської ради та виконкому оприлюднено на вебсайті міської ради.

Підготовлено та надіслано Закарпатській обласній державній адміністрації – Закарпатській обласній військовій адміністрації інформаційні довідки та статистичний звіт про роботу зі зверненнями громадян, що надійшли до виконкому Ужгородської міської ради протягом першого півріччя та за 2025 рік, інформаційну довідку про роботу зі зверненнями громадян, що надійшли до виконкому Ужгородської міської ради протягом дев'яти місяців 2025 року та статистичний звіт за 2025 рік – Ужгородській районній військовій адміністрації.

Упродовж 2025 року відділом роботи із зверненнями громадян підготовлено:

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

Відділом оприлюднюється публічна інформація у формі відкритих даних на місцевому порталі відкритих даних Ужгородської міської ради, її виконавчих органів та комунальних підприємств.

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 працює спільний проєкт «Відкрите Місто». Відповідно до розпорядження міського голови від 03.12.2014 № 436 відділ роботи із зверненнями громадян здійснює контроль за розглядом повідомлень, що надійшли через систему «Відкрите Місто». Через зазначену систему на адресу виконкому протягом 2025 року надійшло 386 повідомлень, що на 276 повідомлень більше ніж за аналогічний період 2024 року.

Відділ консультує та надає практичну допомогу структурним підрозділам міської ради з питань організації роботи зі зверненнями громадян, а також, в межах своїх повноважень, надає консультації громадянам, які виявили бажання звернутись, або звернулися на особистий прийом громадян до керівництва Ужгородської міської ради та виконкому, про порядок вирішення їх питань.

У 2025 році працівники відділу опрацювали загальні професійні (сертифікатні) програми підвищення кваліфікації за напрямками: «Загальна професійна (сертифікатна програма підвищення кваліфікації для посадових осіб органів місцевого самоврядування) (обсяг програми 2:00 (кредитів ЄКТС), «Запобігання корупції та впровадження стандартів доброчесності на державній

службі та службі в органах місцевого самоврядування» (обсяг програми 2:00 (кредитів ЄКТС). Пройшли тестування «Кіберграм» на національній онлайн-платформі «Дія. Освіта».

**Начальник відділу роботи із
зверненнями громадян**

Тетяна МАХОБЕЙ