



## УЖГОРОДСЬКА МІСЬКА РАДА

## ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

## Р І Ш Е Н Н Я

м. Ужгород

№ \_\_\_\_\_

**Звіт про роботу відділу роботи із  
зверненнями громадян за 2021 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 2021 рік, виконком міської ради **ВИРІШИВ**:

1. Звіт про роботу відділу роботи із зверненнями громадян за 2021 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 АНДРІЙ

## Звіт про роботу відділу роботи із зверненнями громадян за 2021 рік

Відповідно до затвердженого плану роботи протягом 2021 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, в засобах масової інформації» 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 2021 року до виконкому надійшло 4311 звернень громадян та повідомлень через систему «Відкрите Місто».

Протягом 2021 року зареєстровано 3646 звернень громадян, в тому числі:

- 1288 електронних звернень, за звітний період 2020 року – 1263;
- 2 електронні петиції, за 2020 рік – 37.

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, 4260 проєктів відповідей на звернення громадян та оформлення реєстраційних карток виконавцями на предмет відповідності вимогам Інструкції з діловодства. Протягом звітнього періоду відділ забезпечив своєчасну відправку кореспонденції (4260 відповідей) засобами поштового та електронного зв'язку.

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 організацію та проведення:

- 15 особистих прийомів громадян міським головою та заступниками міського голови, отримано 15 звернень;
- 73 «прямі телефонні лінії» із міським головою, секретарем ради, заступниками міського голови та керуючим справами виконкому, отримано 384 звернення.

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 888 телефонних звернень, протягом 2020 року – 418.

Упродовж 2021 року відділом підготовлено:

- розпорядження міського голови «Про затвердження графіка прийому громадян у режимі «прямої телефонної лінії»;

- інформаційну довідку на виконком «Про роботу зі зверненнями громадян, що надійшли до виконкому Ужгородської міської ради протягом 2020 року»;
- рішення виконкому «Звіт про роботу відділу роботи із зверненнями громадян за 2020 рік»;
- інформаційну довідку на виконком «Про роботу зі зверненнями громадян, що надійшли до виконкому Ужгородської міської ради протягом першого півріччя 2021 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 2021 рік.

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

Інформаційні довідки та статистичні звіти за перше півріччя 2021 року, за 2021 рік надіслані Закарпатській обласній державній адміністрації та Закарпатській обласній раді.

Упродовж 2021 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.

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 проєкт "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 2021 року надійшло 665 повідомлень, що на 36 повідомлень більше ніж у 2020 році – 629. На подальшому контролі – 195 повідомлень.

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 «пряму телефонну лінію» до керівництва Ужгородської міської ради та виконкому, про порядок вирішення їх питань.

В жовтні 2021 року відділом взято участь у проведенні ознайомчого практичного заняття з організації електронного документообігу в Ужгородській міській раді.

У 2021 році працівники відділу пройшли курси професійного навчання на Національній онлайн-платформі з цифрової грамотності «Дія. Цифрова освіта».

**Начальник відділу роботи із  
зверненнями громадян**

**Тетяна МАХОБЕЙ**

