



## УЖГОРОДСЬКА МІСЬКА РАДА

## ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

## Р І Ш Е Н Н Я

м. Ужгород

№ \_\_\_\_\_

**Звіт про роботу відділу роботи із  
зверненнями громадян за 2022 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 2022 рік, виконком міської ради **ВИРІШИВ**:

1. Звіт про роботу відділу роботи із зверненнями громадян за 2022 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 АНДРІЇВ**

## **Звіт про роботу відділу роботи із зверненнями громадян за 2022 рік**

Протягом 2022 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 2022 року до виконкому надійшло 4645 звернень громадян та 443 повідомлення через систему «Відкрите Місто».

Протягом 2022 року надійшло:

- 2392 електронних звернення, за звітний період 2021 року – 1288;
- 5 електронних петицій, за 2021 рік – 2.

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, 5004 проекти відповідей на звернення громадян та оформлення реєстраційних карток виконавцями на предмет відповідності вимогам Інструкції з діловодства. Протягом звітної періоду відділ забезпечив своєчасну відправку кореспонденції (4960 відповідей) засобами поштового та електронного зв'язку.

Відповідно до Указу Президента України від 24.02.2022 № 64/2022 «Про введення воєнного стану» на період дії правового режиму воєнного стану, розпорядженням міського голови від 26.05.2022 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 54 «прямих телефонних ліній» із міським головою, секретарем ради, заступниками міського голови та керуючим справами виконкому, отримано 175 звернень.

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 268 телефонних звернень.

Упродовж 2022 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 2021 року»;

- рішення виконкому «Звіт про роботу відділу роботи із зверненнями громадян за 2021 рік»;
- інформаційну довідку на виконком «Про роботу зі зверненнями громадян, що надійшли до виконкому Ужгородської міської ради протягом першого півріччя 2022 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 2022 рік.

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

Інформаційну довідку та статистичний звіт за 2022 рік надіслано Закарпатській обласній державній адміністрації.

Упродовж 2022 року відділом роботи із зверненнями громадян підготовлено інформації на доручення міського голови, секретаря ради, 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 2022 року надійшло 443 повідомлення. На подальшому контролі – 251 повідомлення за 2021-2022 роки.

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 лютому 2022 року працівники відділу пройшли тестування на національній онлайн-платформі Дія. Цифрова освіта «Цифрограм для держслужбовців», в липні 2022 року взято участь у вебінарі на тему: «Організація діловодства: бланки та оформлення документів», в грудні 2022 року – у проведенні круглого столу (онлайн) на тему: «Стан забезпечення органами державної влади та місцевого самоврядування західних областей України інформаційних прав в умовах воєнного стану».

З моменту введення військового стану в Україні працівники відділу залучалися до виконання окремих завдань на постійній основі на час особливого періоду (робота з внутрішньо переміщеними особами та чергування в координаційному центрі Ужгородської міської ради).

**Начальник відділу роботи із  
зверненнями громадян**

**Тетяна МАХОБЕЙ**