



УЖГОРОДСЬКА МІСЬКА РАДА

ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

Р І Ш Е Н Н Я

м. Ужгород

№ _____

**Звіт про роботу відділу роботи із
зверненнями громадян за 2023 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 2023 рік, виконком міської ради **ВИРІШИВ**:

1. Звіт про роботу відділу роботи із зверненнями громадян за 2023 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 АНДРІЙВ**

Звіт про роботу відділу роботи із зверненнями громадян за 2023 рік

Протягом 2023 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 2023 року до виконкому надійшло 4731 звернення громадян та 331 повідомлення через систему «Відкрите Місто».

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, 5165 проєктів відповідей на звернення громадян та оформлення реєстраційних карток виконавцями на предмет відповідності вимогам Інструкції з діловодства. Протягом звітного періоду відділ забезпечив своєчасну відправку кореспонденції (5157 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 затверджено графік прийому громадян керівництвом Ужгородської міської ради та виконкому у режимі «прямой телефонної лінії».

Відділом роботи із зверненнями громадян забезпечено організацію та проведення 56 «прямих телефонних ліній» із міським головою, секретарем ради, заступниками міського голови та керуючим справами виконкому, отримано 188 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 258 телефонних звернень.

Упродовж 2023 року відділом підготовлено:

- розпорядження міського голови «Про затвердження графіка прийому громадян у режимі «прямой телефонної лінії»;
- інформаційну довідку на виконком «Про роботу зі зверненнями громадян, що надійшли до виконкому Ужгородської міської ради протягом 2022 року»;
- рішення виконкому «Звіт про роботу відділу роботи із зверненнями громадян за 2022 рік»;
- інформаційну довідку на виконком «Про роботу зі зверненнями громадян, що надійшли до виконкому Ужгородської міської ради протягом першого півріччя 2023 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 2023 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 перше півріччя та 2023 рік надіслано Закарпатській обласній державній адміністрації, інформаційну довідку за дев'ять місяців 2023 року – Ужгородській районній військовій адміністрації.

Упродовж 2023 року відділом роботи із зверненнями громадян підготовлено:

- інформації на доручення міського голови, секретаря ради, керуючого справами виконкому;
- 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 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 2023 року надійшло 331 повідомлення.

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 серпні 2023 року працівники відділу пройшли тестування на національній онлайн-платформі Дія. Цифрова освіта «Цифрограм для держслужбовців», в червні 2023 року взято участь у вебінарі на тему: «Організація діловодства за зверненнями громадян та запитам на публічну інформацію», в жовтні 2023 року пройшли тренінг «Практичні аспекти дотримання інформаційних прав в умовах воєнного стану», в листопаді 2023 року на національній онлайн-платформі Дія. Цифрова освіта «Кризові комунікації».

**Начальник відділу роботи із
зверненнями громадян**

Тетяна МАХОБЕЙ