



## УЖГОРОДСЬКА МІСЬКА РАДА

## ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

## Р І Ш Е Н Н Я

\_\_\_\_\_ м. Ужгород

№ \_\_\_\_\_

**Звіт про роботу відділу роботи із  
зверненнями громадян за 2024 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 2024 рік, виконком міської ради **ВИРІШИВ**:

1. Звіт про роботу відділу роботи із зверненнями громадян за 2024 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 2024 рік**

Протягом 2024 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 2024 року до виконкому надійшло 5092 звернення громадян та 110 повідомлень 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, 6060 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 (6522 відповіді) 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 затверджено графік прийому громадян керівництвом Ужгородської міської ради та виконкому у режимі «прямої телефонної лінії».

Відділом роботи із зверненнями громадян забезпечено організацію та проведення 50 «прямих телефонних ліній» із міським головою, секретарем ради, заступниками міського голови та керуючим справами виконкому, отримано 186 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 263 телефонних звернення.

Упродовж 2024 року відділом підготовлено:

- розпорядження міського голови «Про затвердження графіка прийому громадян у режимі «прямої телефонної лінії»;
- рішення виконкому «Про роботу зі зверненнями громадян, що надійшли до виконкому Ужгородської міської ради протягом 2023 року»;
- рішення виконкому «Звіт про роботу відділу роботи із зверненнями громадян за 2023 рік»;

- інформаційну довідку на виконком «Про роботу зі зверненнями громадян, що надійшли до виконкому Ужгородської міської ради протягом першого півріччя 2024 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 2024 рік.

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

Інформаційну довідку про роботу зі зверненнями громадян, що надійшли до виконкому Ужгородської міської ради протягом першого півріччя та за 2024 рік і статистичний звіт надіслано Закарпатській обласній державній адміністрації – Закарпатській обласній військовій адміністрації, інформаційну довідку про роботу зі зверненнями громадян, що надійшли до виконкому Ужгородської міської ради протягом дев'яти місяців 2024 року – Ужгородській районній військовій адміністрації.

Упродовж 2024 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". Розпорядженням міського голови 03.12.2014 № 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 2024 року надійшло 110 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.

Протягом звітнього 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 2014 – 2018 роки.

Протягом 2024 року працівники відділу підвищили кваліфікацію:  
- за загальнопрофесійною (сертифікатною) програмою підвищення кваліфікації за напрямом: «Запобігання корупції та забезпечення доброчесності посадових осіб органів місцевого самоврядування»;

- за загальною короткостроковою програмою «Цифрова грамотність публічних службовців».

Пройшли навчання шляхом самоосвіти:

- тестування на національній онлайн-платформі Дія. Освіта – Цифрограм для держслужбовців;

- тестування на національній онлайн-платформі Дія. Освіта – базовий курс «Регіональна цифрова трансформація», освітній серіал «Публічна служба».

- курс на онлайн-платформі PROMETEUS «Зрозуміло про конфлікт інтересів»

Взяли участь у вебінарі на тему:

- «Організація діловодства: Оформлення рішень. Візування документів. Порядок ведення погосподарських книг та їх передавання на архівне зберігання»;

- «ОМС: Підтримуюча взаємодія в умовах війни. Як зберегти емоційний ресурс та рівновагу?»

**Начальник відділу роботи із  
зверненнями громадян**

**Тетяна МАХОБЕЙ**