



## УЖГОРОДСЬКА МІСЬКА РАДА

## ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

## Р І Ш Е Н Н Я

Ужгород

№ \_\_\_\_\_

**Звіт про роботу відділу роботи із  
зверненнями громадян за 2019 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 2019 рік, виконком міської ради **ВИРІШИВ**:

1. Звіт про роботу відділу роботи із зверненнями громадян за 2019 рік взяти до відома (додається).
2. Звіт оприлюднити на сайті міської ради.
3. Контроль за виконанням рішення покласти на керуючого справами виконкому О. Макару.

Міський голова

Богдан АНДРІЇВ

## **Звіт про роботу відділу роботи із зверненнями громадян за 2019 рік**

Відділом роботи із зверненнями громадян ведеться автоматизована реєстрація звернень громадян у виконавчому комітеті Ужгородської міської ради 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».

Відповідно до затвердженого плану роботи протягом 2019 року відділом забезпечено контроль за виконанням розгляду звернень громадян, електронних петицій.

Протягом 2019 року зареєстровано 3391 звернення, що на 146 більше відповідного періоду 2018 року (3245).

За 2019 рік до виконкому надійшло:

- 576 електронних звернень, за звітний період 2018 року – 314;
- 17 електронних петицій, за 2018 рік – 7.

Упродовж звітнього періоду 2019 року до керівництва Ужгородської міської ради та виконкому, з урахуванням колективних заяв, звернулася 14871 особа, протягом 2018 року – 8438 осіб.

Відділом роботи із зверненнями громадян забезпечено проведення:

- особистих прийомів громадян міським головою, секретарем ради, заступниками міського голови і керуючим справами виконкому. Упродовж 2019 року проведено 94 особисті прийоми громадян, отримано 568 звернень;
- виїзних прийомів громадян. Протягом 2019 року проведено 4 виїзні прийоми громадян міським головою у приміщенні ПП «УжБудСервіс», ТОВ «Житло-Сервіс», КП «Водоканал м. Ужгород» та ЗОШ I-III ступенів № 20 - ліцей «Лідер». На виїзні прийоми звернулося 48 осіб, зареєстровано 40 звернень, з них - 6 колективних;
- «прямої телефонної лінії» міським головою, секретарем ради, заступниками міського голови та керуючим справами виконкому. На «пряму телефонну лінію» звернулося 12 осіб. Зареєстровано 12 звернень.

Протягом звітнього періоду відділом отримано 170 телефонних звернень.

Загалом на особисті прийоми громадян, виїзні прийоми громадян, «прямі телефонні лінії» та за допомогою телефонного зв'язку до виконкому звернулося 992 особи.

Упродовж 2019 року відділом роботи із зверненнями громадян підготовлено:

- розпорядження міського голови «Про особистий прийом громадян» і «Про затвердження графіків виїзних прийомів громадян та роботи «прямої телефонної лінії»;
- рішення виконкому «Про роботу зі зверненнями громадян» та інформаційну довідку «Про роботу зі зверненнями громадян, що надійшли до виконкому Ужгородської міської ради протягом 2018 року»;

- на засідання виконавчого комітету в липні 2019 року інформаційну довідку «Про роботу зі зверненнями громадян, що надійшли до виконкому Ужгородської міської ради протягом першого півріччя 2019 року».

Питання про підсумки роботи із зверненнями громадян проаналізовано та узагальнено відділом роботи із зверненнями громадян за перший квартал, перше півріччя, дев'ять місяців та за 2019 рік.

Інформаційні довідки, графіки особистого прийому громадян керівництвом Ужгородської міської ради та виконкому, роботи «прямої телефонної лінії» Ужгородської міської ради та виконкому на 2019 рік та виїзного прийому громадян міським головою на 2019 рік оприлюднено на вебсайті міської ради.

Інформаційні довідки та статистичні звіти за перше півріччя та за 2019 рік підготовлені та надіслані Закарпатській обласній державній адміністрації та Закарпатській обласній раді.

Відділом роботи із зверненнями громадян підготовлено відповіді на доручення міського голови, заступника міського голови та керуючого справами виконкому. На виконання доручення керуючого справами виконкому подано пропозиції щодо змін до Регламенту виконавчого комітету та виконавчих органів Ужгородської міської ради з питань, що відносяться до повноважень відділу та Інструкції з діловодства в Ужгородській міській раді та її виконавчих органах.

Відповідно до резолюцій керівництва виконкому міської ради відділом підготовлено відповіді на звернення, 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 працює спільний проект "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 2019 року надійшло 182 повідомлення. На подальшому контролі 7 повідомлень.

Питання стану роботи зі зверненнями громадян та повідомленнями, що надходять через систему «Відкрите Місто», щомісяця розглядаються на нарадах при міському голові з керівниками структурних підрозділів.

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

**Начальник відділу роботи із  
зверненнями громадян**

**Тетяна МАХОБЕЙ**

