



ЗОЛОЧІВСЬКА СІЛЬСЬКА РАДА
Бориспільського району Київської області
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

Р І Ш Е Н Н Я

від 29 грудня 2023 року

№ 249

Про стан розгляду звернень громадян за 2023 рік

Керуючись Законами України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про адміністративні послуги», відповідно до Переліку адміністративних послуг, що надаються через сектор «ЦНАП» Золочівської сільської ради, затверджених рішенням сільської ради № 742-24-VIII від 10.06.2022, заслухавши інформацію начальника Відділу звернень громадян та надання адміністративних послуг Світлани Кияшко про стан розгляду звернень громадян за минулий рік,

виконком Золочівської сільської ради В И Р І Ш И В:

1. Доповідь начальника Відділу звернень громадян та надання адміністративних послуг Світлани Кияшко з цього питання взяти до відома (див. додаток).
2. Роботу із зверненнями громадян у Золочівській сільській раді вважати задовільною.
3. Посилити персональну відповідальність працівників сільської ради за належну організацію роботи із зверненнями громадян та вирішення порушених питань згідно із Законом України «Про звернення громадян».
4. Працівникам сільської ради та виконавчому комітету:
 - постійно вдосконалювати роботу з листами і скаргами громадян, дотримуватися встановлених строків їх розгляду;
 - вживати додаткових конкретних практичних заходів щодо вдосконалення форм і методів роботи з листами та особистого прийому громадян, усунення причин, що породжують скарги;
 - посилити увагу до вирішення проблем, з якими звертаються військовослужбовці, учасники бойових дій, ветерани війни і праці, інваліди та інші непрацездатні особи, а також особи, що постраждали від аварії на Чорнобильській АЕС, багатодітні сім'ї та інші громадяни, які потребують соціального захисту і підтримки.
5. Контроль за виконанням цього рішення залишаю за собою.

Сільський голова

Олександр ЛАЗАРЕНКО

Додаток
до рішення виконавчого комітету
від 29 грудня 2023 року № 249

Інформаційні матеріали про проведену у 2023 році роботу зі зверненнями громадян

Відповідно до Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 “Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування” та відповідно до листа департаменту з питань звернень громадян Офісу президента України від 08.12.2022 року № 22-02/1/880, виконавчий комітет Золочівської сільської ради повідомляє, що у 2023 році відділом звернень громадян та надання адміністративних послуг:

- забезпечувався постійний контроль за повним, об'єктивним і кваліфікованим розглядом звернень громадян у підпорядкованих підрозділах виконавчого комітету сільської ради;

- з метою недопущення надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей забезпечувався належний рівень організації розгляду звернень громадян, у разі прийняття рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у заяві, воно доводилося до відома громадянина в письмовій формі з посиланням на закон та з обґрунтуванням мотивів відмови, роз'яснювався порядок оскарження прийнятого рішення;

- створювались умови для участі заявників у перевірці поданих ними заяв чи скарг, з метою недопущення випадків безпідставної відмови, проявів упередженості, халатності та формалізму в задоволенні законних вимог заявників;

- першочергово розглядались проблеми соціально незахищених верств населення;

- постійно контролюється робота посадових та службових осіб за зверненнями громадян;

- протягом звітного періоду відсутні випадки притягнення до відповідальності за невиконання чи неналежне виконання службових обов'язків щодо розгляду звернення громадян.

З метою швидкого і якісного вирішення проблем, усні звернення, що надходять до сільської ради в режимі телефонного зв'язку вирішуються в межах компетенції на рівні з письмовими зверненнями. Здійснюється постійне оновлення офіційного сайту та сторінок сільської ради в соціальних мережах де громадян інформують про зміни в чинному законодавстві, рішення ухвалені сільською радою, діючі програми соціальної підтримки населення тощо. Запроваджено можливість подачі електронних звернень через офіційний сайт Золочівської сільської.

У зв'язку з більш чітким розподілом та розширенням переліку адміністративних послуг кількість звернень громадян, що надійшли протягом 2023 році на 50% зменшилась в порівнянні з 2022 роком. Спостерігається також зниження активності серед подання звернень через військовий стан та підвищенням розуміння серед населення пріоритетності питань, що порушуються ними перед органами місцевого самоврядування.

У 2023 році у сільській раді та її структурних підрозділах було на виконанні 467 звернення громадян.

З них:

- поштою від громадян – 72
- на особистому прийомі – 395;

Вирішено позитивно 357 звернення, відмовлено у задоволенні 15.

Найчастіше причиною відмови в задоволенні звернень були неналежно оформлені звернення або відомості наведені в заявах не відповідали дійсності.

Повторних звернень надійшло 10, основною причиною повторного звернення є те, що у заявників виникають додаткові питання щодо отриманих відповідей. З метою запобігання надходження повторних звернень від громадян фахівцями виконавчого комітету, у межах повноважень, надаються ґрунтовні відповіді, а також висновки щодо актуальності пропозицій заявників.

Звернення, які не підлягали розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України “Про звернення громадян”, сільською радою не розглядалися у зв’язку з тим, що попередні звернення було вирішено по суті та надано ґрунтовні відповіді або такі звернення мали інформативний характер, а також не розглядалися за проханням заявників.

Причиною відмови у задоволенні звернень було те, що питання знаходилися поза межами компетенції сільської ради.

Деякі звернень було надіслано за належністю. Причиною надходження звернень, що в подальшому пересилаються за належністю, є необізнаність громадян у сфері функціональних повноважень та завдань органів місцевого самоврядування.

Звернення громадян, які не потребують додаткового вивчення та перевірок, розглядаються і вирішуються у термін не більше п’ятнадцяти днів від дня їх отримання. Відділом постійно ведеться моніторинг термінів виконання звернень, також з працівниками виконавчого комітету Золочівської сільської ради проводиться роз’яснювальна робота щодо термінів виконання та дотримання вимог законодавства щодо звернень громадян.

Протягом 2023 року до виконавчим комітетом Золочівської сільської ради надійшли звернення з 28 питань.

Забезпечено проведення особистого прийому громадян сільським головою, секретарем сільської ради та начальниками всіх структурних підрозділів 09:00 до 15:00. Під час повітряних тривог прийом призупиняється з метою збереження життя та здоров’я співробітників та відвідувачів.

Стан роботи зі зверненнями громадян у систематично обговорюється на щотижневих нарадах.

У сільській раді та її виконавчих органах і надалі буде здійснюватися робота із забезпечення всебічного розгляду звернень громадян, об’єктивної, неупередженої та вчасної перевірки фактів, викладених у зверненнях, а також посилення персональної відповідальності за вирішення питань, що порушуються у зверненнях мешканців громади, особливо найменш соціально-захисчених категорій громадян та осіб зі статусом ВПО.

Начальник відділу

Світлана КИЯШКО