

**БУЧАНСЬКА МІСЬКА РАДА**

|  |
| --- |
| **ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ** |

**РІШЕННЯ**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| \_18.01.2022\_ |  | № \_\_7\_\_ |

**Про підсумки розгляду звернень**

**громадян за 2021 рік**

Заслухавши інформацію начальника управління Центр надання адміністративних послуг Бучанської міської ради Михальчук О.В. про підсумки розгляду звернень громадян за 2021 рік, керуючись Законами України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про звернення громадян»,  Указом Президента України від 07.02.2008 р. № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», виконавчий комітет Бучанської міської ради

**ВИРІШИВ:**

1. Інформацію начальника управління Центр надання адміністративних послуг Бучанської міської ради Михальчук О.В про підсумки розгляду звернень громадян за 2021 рік взяти до відома, що додається.
2. Керівникам управлінь, відділів, служб та центрів виконавчих органів Бучанської міської ради посилити контроль за своєчасним та безумовним опрацюванням звернень фізичних, юридичних осіб та посилити персональну відповідальність за порушення термінів при розгляді звернень та прийняттям рішень відповідно до вимог законодавства.
3. Контроль за виконанням даного рішення покласти на керуючого справами Бучанської міської ради Гапченка Д.О.

**Міський голова Анатолій ФЕДОРУК**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Заступник міського голови** | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (*Особистий підпис* )  \_\_\_\_\_\_\_  *(дата)* | Сергій ШЕПЕТЬКО |
| **Керуючий справами міської ради** | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (*Особистий підпис* )  \_\_\_\_\_\_\_  *(дата)* | Дмитро ГАПЧЕНКО |
| **Начальника управління юридично-**  **кадрової роботи** | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (*Особистий підпис* )  \_\_\_\_\_\_\_  *(дата)* | Людмила РИЖЕНКО |
| **Начальник управління ЦНАП** | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (*Особистий підпис* )  \_\_\_\_\_\_\_  *(дата)* | Оксана МИХАЛЬЧУК |

Додаток

до рішення № \_7\_

виконавчого комітету

Бучанської міської ради

від «18 » січня 2022 року

**Інформація**

**про підсумки розгляду звернень громадян за 2021 рік**

Робота із зверненнями громадян у Бучанській міській раді у 2021 році проводилась у відповідності з Конституцією України, Законами України «Про звернення громадян», «Про місцеве самоврядування в Україні» та іншими нормативними актами, Указом 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», з метою  забезпечення  реалізації та гарантування закріплених Конституцією України права на звернення до  органів  місцевого  самоврядування,  права громадян на участь  в  управлінні  державними  справами,  а  також підвищення  ефективності роботи виконавчого комітету Бучанської міської ради зі  зверненнями  громадян та ураховуючи необхідність об'єктивного, всебічного і вчасного розгляду звернень громадян.

Для забезпечення своєчасного та якісного розгляду заяв, скарг та пропозицій громадян, оперативного вирішення порушених в них питань, усі звернення від фізичних, юридичних осіб надходили до управління Центр надання адміністративних послуг Бучанської міської ради та невідкладно передавалися на опрацювання відповідним структурним підрозділам виконавчого комітету Бучанської міської ради.

Звернення інвалідів, ветеранів війни та праці, багатодітних сімей, одиноких матерів та інших пільгових категорій розглядалися першочергово.

Станом на 31 грудня 2021 року до виконавчого комітету Бучанської міської ради надійшло 10437 звернень від фізичних та юридичних осіб, що на 3426 (32%) звернень більше ніж у 2020 році. З них:

* 5052 звернень громадян (фізичних осіб), що на 1560 (31%) звернень більше у порівнянні з 2020 роком;
* 3982 звернень юридичних осіб, що на 1139 (28%) звернень більше у порівнянні з минулим роком;
* 830 запитів на інформацію, що на 368 (44%) звернень більше у порівнянні з 2020 роком;
* 335 звернень на особистий прийом до міського голови, що на 106 (67%) звернень більше у порівнянні із 2020 роком;
* 238 депутатських звернень, що на 130 (46%) більше ніж у минулому році.

Із 5052 звернень громадян, що надійшли у 2021 році:

* 1248 надійшли поштою, що на 673 (54%) звернень менше ніж у 2020 році.
* 3804 особисті звернення громадян, що на 2231 (58%) більше у порівнянні із 2020 роком.

Із порушених заявниками питань:

* 2294 вирішено позитивно, що на 431 (18%) більше у порівнянні із 2020 роком;
* 550 зверненням відмовлено у задоволенні з обґрунтованих причин, що на 178 (32%) відмов більше ніж у 2020 році;
* 2147 заявникам надано роз’яснення з порушених питань, що на 907 (42%) роз’яснень більше у порівнянні із 2020 роком;
* 61 звернення потребує додаткового розгляду, що на 44 звернення більше (72%) більше ніж у 2020 році.

Проаналізувавши динаміку звернень визначено, що найбільша кількість звернень, з якими зверталися громадяни стосуються:

* 1. Соціального захисту – 1451 звернення, що на 12% більше ніж у минулому році.

(801 звернення на отримання матеріальної допомоги, 1005 – у минулому році, на 20% менше ніж у минулому році**)**

* 1. Земельних відносин – 1432звернення, що на 41% більше ніж у 2020 році.
  2. Комунального господарства – 465 звернень, що на 2% менше ніж у 2020 році.
  3. Архітектури та будівництва - 451 звернень, що на 87 % більше ніж у 2020 році.
  4. Екології та природних ресурсів – 376 звернень, що на 38% більше, ніж у минулому році.
  5. Сім’ї, молоді, фізичної культури і спорту – 242 звернень, що на 68% більше ніж у минулому році.
  6. Охорони здоров’я – 118звернень, що на 10% більше ніж у минулому році.
  7. Транспорту і зв’язку - 114 звернень, що на 30% більше ніж у минулому році.
  8. Сфера житлової політики – 73 звернення, що на 19% менше ніж у минулому році.
  9. Освіти – 51 звернення, що на 43% більше у порівнянні із 2020 роком .
  10. Фінансів і податкової політики – 23звернення, що на 40% менше ніж у минулому році.
  11. 256 – інші звернення

**Кількість звернень, що надійшли у 2021 році:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ з/п** | **Суб’єкти звернень** | **Кількість звернень**  **У 2021 році** | **Кількість звернень**  **У 2020 році** | **%** | **Динаміка** |
| 1. | Фізичні особи | **5052** | 3492 | 31%  (1516) | ↑ |
| 2. | Юридичні особи | **3982** | 1139 | 28%  (2843) | ↑ |
| 3. | Запити на інформацію | **830** | 368 | 44%  (462) | ↑ |
| 4. | Звернень на особистий прийом | **335** | 106 | 67% | ↑ |
| 5. | Депутатські звернення | **238** | 129 | 46%  (109) | ↑ |
| 6. | Всього | | | | 10437 |

**Із порушених заявниками питань:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№з/п** | **Результати звернень** | **Кількість звернень**  **у 2021 році** | **Кількість звернень**  **у 2020 році** | **%** | **Динаміка** |
| 1. | Вирішено позитивно | **2294** | 1863 | 18%  (431) | ↑ |
| 2. | Відмовлено | **550** | 372 | 32%  (178) | ↑ |
| 3. | Надано роз’яснення | **2147** | 1240 | 42%  (907) | ↑ |
| 4. | Потребують додаткового розгляду | **61** | 17 | 72%  (44) | ↑ |

**Звернення по напрямках:**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ з/п** | **Питання, порушені у зверненнях** | **Кількість звернень у 2021 році** | **Кількість звернень у 2020 році** | **%** | **Динаміка звернень** |
| 1. | Соціальний захист | **1451** | 1266 | 12% | ↑ |
| 2. | Земельні відносини | **1432** | 832 | 41% | ↑ |
| 3. | Комунальне господарство | **465** | 474 | 2% | ↓ |
| 4. | Архітектура та будівництво | **451** | 57 | 87% | ↑ |
| 5. | Екологія та природні ресурси | **376** | 231 | 38% | ↑ |
| 6. | Сім’я, молодь, фізична культура і спорт | **242** | 76 | 68% | ↑ |
| 7. | Охорона здоров’я | **118** | 106 | 10% | ↑ |
| 8. | Транспорт і зв’язок | **114** | 80 | 30% | ↑ |
| 9. | Житлова політика | **73** | 90 | 19% | ↓ |
| 10. | Освіта | **51** | 29 | 43% | ↑ |
| 11. | Фінанси | **23** | 38 | 40% | ↓ |
| 12. | Інші | **256** |  |  |  |

Питання про додержання вимог Закону України “Про звернення громадян”, указів  Президента  та інших законодавчих актів з цього питання  постійно перебуває на контролі керівництва Бучанської міської ради, керівників відділів, служб та центрів виконавчих органів Бучанської міської ради, керівників підпорядкованих міській раді комунальних підприємств.

Систематично здійснюється ряд заходів щодо підвищення рівня роботи зі зверненнями громадян, в основі якої лежить, перш за все, уважне ставлення до вирішення проблем, з якими звертаються громадяни до органів місцевого самоврядування, а також постійний аналіз та узагальнення усних та письмових звернень.

**Начальник управління ЦНАП Оксана МИХАЛЬЧУК**

(04597)40-041