



ПИРЯТИНСЬКА МІСЬКА РАДА ПОЛТАВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

РІШЕННЯ

16.01.2026

№ 30

Про підсумки роботи із
зверненнями громадян за 2025 рік

Відповідно до статті 38 Закону України „Про місцеве самоврядування в Україні“, Закону України „Про звернення громадян“, Указу Президента України від 07.02.2012 № 109/2008 „Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування“, з метою зменшення кількості звернень громадян до органів влади вищого рівня, забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів місцевого самоврядування, виконком міської ради

ВИРІШИВ:

1. Інформацію начальника відділу документообігу, звернень та контролю виконкому міської ради Нестерець Т.Д. про підсумки роботи із зверненнями громадян за 2025 рік взяти до відома.

2. Заступникам голови з питань діяльності виконавчих органів за напрямками роботи, керуючому справами виконавчого комітету:

1) забезпечувати всебічний розгляд звернень громадян, порушених у них питань й оперативне їх вирішення, надання в установлені законом терміни відповідей заявникам за результатами їх розгляду;

2) проводити особистий контроль за ходом розгляду звернень громадян структурними підрозділами виконкому міської ради, недопущення надання необґрунтованих або неповних відповідей на звернення громадян.

3. Керівникам структурних підрозділів виконкому міської ради, комунальних підприємств та старостам старостинських округів забезпечити:

1) дотримання вимог 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, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 (із змінами) та постанови Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року № 858 „Про затвердження Класифікатора звернень громадян” (із змінами);

2) недопущення фактів формального підходу до роботи із зверненнями, що надходять до Пирятинської міської ради;

3) здійснення постійного контролю щодо неухильного дотримання термінів розгляду звернень громадян, що встановлені чинним законодавством.

4. Відділу документообігу, звернень та контролю виконанню міської ради (Нестерець Т.Д.):

1) здійснювати контроль за своєчасним дотриманням терміну розгляду звернень громадян, установлених законодавством;

2) інформувати керівництво про факти невчасного подання відповідей відповідальними виконавцями та прояви формального підходу до розгляду питань, порушених заявником;

3) забезпечувати надання методичної допомоги спеціалістам, відповідальним за роботу зі зверненнями громадян у структурних підрозділах виконанню міської ради та комунальним підприємствам.

5. Контроль за виконанням рішення покласти на заступників голови з питань діяльності виконавчих органів відповідно до розподілу функціональних повноважень та керуючого справами виконавчого комітету.

Секретар ради

Сергій ПАЗЮК

Секретарю ради
Сергію ПАЗЮКУ

Інформація
на засідання виконкому міської ради з питання:
„Про підсумки роботи із зверненнями громадян за 2025 рік“

Робота із зверненнями громадян у виконавчому комітеті міської ради впродовж 2025 року проводилася відповідно до Закону України „Про звернення громадян“, 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 інших нормативно-правових документів.

Питання підсумків роботи із зверненнями громадян за I півріччя 2025 року розглянуто на засіданні виконкому міської ради 25.07.2025 та прийнято відповідне рішення.

Звернення реєструються в системі електронного документообігу „ASKOD” відповідно до вимог Інструкції з діловодства за зверненнями громадян, застосовується Класифікатор звернень, ведуться картки особистого прийому громадян.

Щовівторка у міській раді працює „гаряча“ телефонна лінія, в якій беруть участь керівники структурних підрозділів та управлінь, заступники міського голови, секретар ради та керуючий справами виконкому. За звітний період проведено 52 (53) „гарячі“ лінії.

Протягом 2025 року до виконкому Пирятинської міської ради надійшло 287 (303) звернень, з них письмових – 268 (272), на особистий прийом 19 (31).

З метою вирішення питань та проблем, що турбують жителів Пирятинської МТГ, проводиться моніторинг повторних та колективних звернень громадян і звернень, які надходять до органів влади вищого рівня, а також причини, що їх породжують. Проте є громадяни, які постійно звертаються до міської ради та органів влади вищого рівня з тих чи інших питань, незважаючи на неодноразові роз’яснення. Як правило, основною причиною надходження таких звернень є позиція заявника, який відмовляється сприймати надані роз’яснення щодо порядку та умов вирішення питань з урахуванням чинного законодавства, а наполягає на задоволенні власних інтересів виключно в тому ракурсі і тим способом, який він пропонує.

Так, за звітний період надійшло 21 (14) повторних та 54 (42) колективних звернень.

Впродовж звітнього періоду до органів влади вищого рівня жителями громади було надіслано 59 (64) звернень, а саме: 49 (55) – до КБУ „Обласний контактний центр“, 7 (1) – до Полтавської обласної військової адміністрації, 1 (3) – до Лубенської районної військової адміністрації та 1 (0) – до Полтавської обласної прокуратури. Від депутатів міської ради надійшло 1 (5) депутатське звернення.

Особлива увага звертається на вирішення питань, у першу чергу, незахищених верств населення, які потребують соціального захисту та підтримки.

Так, серед категорій авторів, зазначених у зверненнях: інваліди I, II, III групи – 7 (6); багатодітні сім'ї – 6 (4); учасники та інваліди війни, учасники бойових дій – 4 (6).

Найбільшу частку з усіх питань, порушених у зверненнях, що надійшли до міської ради складають: комунального господарства – 43 (69), аграрної політики і земельних відносин – 43 (53), соціального захисту – 37 (45) та житлової політики – 28 (21).

У своїх зверненнях громадяни порушували й інші питання, що стосуються практично усіх сфер життя, а не лише питань особистого характеру.

За результатами розгляду звернень позитивно вирішено – 100 (109), роз'яснено – 146 (173), відмовлено – 4 (2), інше – 37 (19).

Питання розгляду звернень громадян постійно перебуває на контролі у керівництва міської ради.

Структурними підрозділами виконкому міської ради, комунальними підприємствами посилюється увага, вимогливість та контроль за станом справ щодо розгляду заяв, скарг заявників. Проте аналіз звернень громадян, які надійшли до міської ради свідчить, що необхідно оцінити важливість роботи із заявами та скаргами жителів МТГ, керівникам комунальних підприємств необхідно вчасно реагувати на скарги та забезпечувати виконання зобов'язань і завдань для вирішення проблем.

Начальник відділу документообігу,
звернень та контролю
виконкому міської ради

Тетяна НЕСТЕРЕЦЬ