Додаток
до рішення виконавчого
комітету Андрушівської
міської ради
23 січня 2026 р. № 3

Про стан роботи зі зверненнями громадян у Андрушівській міській раді за 12 місяців 2025 року

Відповідно до вимог Закону України „Про звернення громадян", Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109/2008 „Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування", проаналізовано стан роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до Андрушівської міської ради за 12 місяців 2025 року.

Протягом звітного періоду в Андрушівській міській раді робота зі зверненнями громадян проводилась у порядку, визначеному чинним законодавством.

Основними формами роботи зі зверненнями громадян є: контроль за забезпеченням розгляду письмових пропозицій, заяв і скарг громадян, згідно резолюції керівництва, організація прийому громадян, надсилання звернень для їх вирішення уповноваженим на те органам, здійснення реєстрації та обліку звернень, узагальнення письмових та усних звернень громадян, підготовка інформаційних матеріалів з питань роботи зі зверненнями громадян, вивчення причин, які породжують скарги, контроль в межах повноважень за дотриманням законодавства про звернення громадян.

Так, на виконання Указу Президента України від 7 лютого 2008 року № 109/2008 розроблений та затверджений графік особистого прийому громадян керівництвом, також, з метою підвищення ефективності роботи зі зверненнями громадян, об'єктивного та вчасного їх розгляду, функціонує „гаряча" телефонна лінія.

Протягом 12 місяців 2025 року до Андрушівської міської ради надійшло 1178 звернень, що на 113 звернень більше ніж в аналогічному періоді 2024 року.

Із загальної кількості звернень 1113 громадян звернулися з письмовими заявами, 65 – усними на особистому прийомі у керівництва міської ради. У зверненнях порушено 1178 різних питань.

Кількість звернень, що надійшли протягом 12 місяців 2025 року:

- аграрної політики та земельних відносин – 260;
- транспорту та зв'язку – 2;
- соціального захисту - 472;
- праці і заробітної плати, охорони праці, промислової безпеки – 4;
- охорони здоров'я – 2;
- комунального господарства – 81;
- житлової політики – 56;
- сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей – 66;

- діяльності органів місцевого самоврядування – 2;
- фінансової, податкової, митної політики – 1;
- екології та природних ресурсів – 1;
- інші – 231.

За звітний період надійшло 23 колективних звернення.

Велика частина звернень вирішена позитивно - 1034, іншим надано роз'яснення про шляхи вирішення –97, відмовлено у задоволені – 44, інше -3.

По старостинських округах протягом звітного періоду надійшло 792 звернення громадян. Із загальної кількості звернень 3 громадян звернулися з письмовими заявами, 789 – усними на особистому прийомі.

За характером основних питань, з якими звертаються громадяни це:

- аграрної політики та земельних відносин – 49;
- транспорту і зв'язку - 8;
- фінансової, податкової, митної політики – 5;
- соціального захисту - 321;
- праці і заробітної плати, охорони праці, промислової безпеки – 4;
- охорони здоров'я – 15;
- комунального господарства – 13;
- житлової політики – 18;
- екології та природних ресурсів – 21;
- забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, запобігання дискримінації – 51;
- сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей – 11;
- освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності – 8;
- діяльності об'єднань громадян, релігії та міжконфесійних відносин -2;
- обороноздатності, суверенітету, міждержавних і міжнаціональних відносин – 1;
- інші – 265.

За звітний період надійшло 1 колективне звернення.

Велика частина звернень вирішена позитивно - 510, іншим надано роз'яснення про шляхи вирішення – 277, відмовлено у задоволені –5.

Робота із зверненнями громадян у Андрушівській міській раді спрямована на забезпечення права кожного громадянина звертатися із зауваженнями, пропозиціями, заявою або клопотанням щодо реалізації своїх прав і законних інтересів, скаргою про їх порушення відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян».

На виконання вимог законодавства України, щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права громадян на звернення до органів місцевого самоврядування, Андрушівська міська рада надає можливість громадянам звертатись до керівництва за допомогою електронного зв'язку (Інтернету). Надіслати електронне звернення можна на електронну адресу 24706710@andr.gov.ua.

На офіційному веб-сайті міської ради розміщуються актуальні матеріали щодо організації роботи із зверненнями громадян. Зокрема, оприлюднена інформація про роботу із зверненнями громадян, графік прийому громадян керівництвом міської ради, форма електронного звернення, контактна інформація.

У встановлені терміни на засіданнях виконкому заслуховується інформація про стан роботи зі зверненнями громадян та приймаються відповідні рішення. У центрі уваги постійно знаходиться питання контролю за термінами розгляду звернень.

Під час підготовки відповідей заявникам звертається особлива увага на якість та повноту наданих відповідей на предмет всебічного, об'єктивного і повного висвітлення питань, що були порушені у зверненнях.

Всі звернення, які надходили були вчасно опрацьовані уповноваженими структурними підрозділами міської ради та скеровані до належного виконання під контролем керівництва.

Андрушівська міська рада і надалі працює над забезпеченням якісної роботи щодо розгляду звернень громадян, організації їх особистого прийому у відповідності до вимог чинного законодавства.

Начальник загального відділу Марія ГРИНЕВИЧ