

## Звіт про роботу загального відділу виконавчого комітету Коростенської міської ради за 2024 рік

Протягом звітного періоду працівники загального відділу працювали над виконанням Законів України «Про звернення громадян», “Про доступ до публічної інформації”, вимог інструкції по роботі з документами, документів вищестоящих органів, власних рішень міськвиконкому та розпоряджень міського голови.

В своїй роботі працівники відділу керувались регламентом роботи міськвиконкому. Виконували функції передбачені посадовими інструкціями, доручення міського голови, його заступників.

Відділ будував свою роботу у відповідності з планами роботи міськвиконкому.

У відділі відпрацьована чітка система роботи з документами. Це дає змогу при документообігу більше **19** тис. документів за рік, оперативно вручати документи, звернення громадян виконавцям і здійснювати контроль за їх виконанням.

Згідно регламенту виконавчого комітету міської ради протягом **2024** року працівники відділу:

- щоденно приймали документи, звернення громадян, які надходили електронною поштою;

- здійснювали контроль за виконанням документів, звернень громадян, які надходили до міськвиконкому;

- щоденно проводився прийом громадян, реєстрація звернень громадян, документів, які надходили до міськвиконкому;

- працювали з документами із грифом «Для службового користування» (напрацьовані методичні рекомендації щодо роботи із документами із грифом «Для службового користування». Проводили реєстрацію вхідних документів, відправляли відпрацьовані документи);

- щомісячно аналізували стан виконання документів, звернень громадян, особистого прийому;

- щоденно проводили попередній запис громадян на особистий прийом до міського голови;

- щомісячно готували перелік інформацій і документів, звернень громадян, які знаходились на контролі;

- готували матеріали на розгляд виконавчого комітету міської ради (згідно плану роботи виконавчого комітету міської ради);

- щомісячно проводили моніторинг звернень громадян на особистих прийомах у виконавчому комітеті міської ради міським головою та його заступниками;

- організовували особистий прийом міського голови, здійснювали контроль за реалізацією піднятих питань на прийомі;

- надавалась допомога підприємствам, організаціям, установам міста з питань роботи із зверненнями громадян;

- працювали з програмами СЕВОВВ та звернень громадян;

-проводили перевірки зберігання і використання печаток і штампів в управліннях та відділах міськвиконкому;

-проводили навчання апарату з питань роботи із документами, зверненнями громадян, особлива увага приділялась молодим спеціалістам, які прийшли працювати до виконавчого комітету міської ради. Проводилось ознайомлення з інструкціями, надавались індивідуальні консультації;

-працівники відділу забезпечували вирішення організаційно-технічних питань по підготовці і проведенню засідань міськвиконкому, нарад, семінарів, сесій, формували електронну базу рішень міськвиконкому, розпоряджень міського голови (оформлено **30** протоколів засідання міськвиконкому).

Підшиито **61** книгу документів;

-підготували до здачі в міський архів всі документи за **2019** рік;

-співпрацювали з управліннями і відділами міськвиконкому, виконували доручення міського голови, заступників.

Всі документи, заяви, звернення і скарги громадян, які надходили до міськвиконкому реєструвалися у загальному відділі в системі електронного обліку документів та звернень громадян, контролю за вирішенням порушених у них питань.

### **Протягом року до міськвиконкому надійшло :**

**6243** документи, що на **1022** документа більше ніж у **2023** році;  
із них з ОДА надійшло **2758**.

З підприємств, організацій і установ міста – **3253**.

За **2024** рік надійшло до виконавчого комітету міської ради **1539** звернень. (**2023р. - 1497**) більше на **2,8** відсотки.

Надійшло **125** колективних звернення (**2023р. - 104**), звернулось **2630** громадян.

З урахуванням колективних звернень в **2024** році до виконавчого комітету звернулося **4404** чоловіки (**2023р. – 5958**), менше на **1914** чоловік.

**Зареєстровано : 1360** – заяв (на **99** більше ніж у 2023 р.)

**179** – скарг (на **57** менше в порівнянні з минулим роком)

Щомісячно проводився аналіз виконання документів і заяв, здійснювався контроль за надходженням інформацій в облдержадміністрацію.

Протягом року підготовлено **12** звітів про оперативно-технічний контроль за виконанням документів, заяв, скарг.

Щомісячно направлявся у відділ звернень облдержадміністрації аналіз реагування на звернення громадян.

Щоквартально готувалась статистична та аналітична інформація про стан роботи зі зверненнями громадян та про виконання Указу Президента, яка висвітлювалась на сторінці офіційного веб-сайту Коростенської об'єднаної територіальної громади.

Підготовлено **4** статистичні звіти про звернення громадян і **4** - про документообіг у міськвиконкомі.

За **2024** рік з міськвиконкому відправлено **9911** документів, відповідей заявникам, копій рішень, розпоряджень, в тому числі **560** інформацій в облдержадміністрацію, департаменти та відділи ОДА, що на **395** інформацій менше ніж у 2023 році.

Працівники відділу контролювали розгляд скарг, які надходили через вищестоящі органи влади, щомісячно готувався аналіз. Протягом року їх надійшло **169** (на 52 менше ніж у 2023 році).

З них: урядова гаряча лінія – **161**.

Громадяни звернулись до вищестоящих органів влади із слідуєщих питань:

		2024 рік	2023	± до минулого року
1.	Житлові	1	1	0
2.	Комунального господарства	84	93	-9
3.	Соціального захисту	63	100	-37
4.	Земельні	0	0	0
5.	Охорона здоров'я	0	2	-2
6.	Праця та зарплата	0	0	-
7.	Сім'я, діти, молодь	3	1	+2
8.	Транспорту і зв'язку	3	2	+1
9.	Освіта	2	4	-2
10.	Законність та охорона правопорядку	0	0	0
11.	Доступ до публічної інформації	0	0	0
12.	Будівництво, архітектура	1	1	+3
13.	Промислово політика	3	0	-4
14.	Екологія	1	5	+1
15.	Торгівля	1	0	-5
16.	Інше	7	12	-52
<b>17.</b>	<b>Всього питань:</b>	<b>169</b>	<b>221</b>	<b>-52</b>

Виконували розпорядженням міського голови щодо виконання Закону України «Про доступ до публічної інформації».

Реєстрували та опрацьовували, забезпечували розгляд запитів щодо надання публічної інформації.

За **2024** рік до виконкому міської ради надійшло **73** запити щодо отримання публічної інформації. Всі запити були виконані протягом **5** робочих днів, у встановлені Законом України «Про доступ до публічної інформації», терміни.

Забезпечувалося виконання вимог ст.ст.14, 15, 16 Закону України “Про звернення громадян” щодо розгляду звернень інвалідів Великої Вітчизняної війни міським головою, першим заступником міського голови, керівниками установ, організацій і підприємств особисто.

**Прийнято :**

<b>2023р.</b>	<b>2024р.</b>
<b>693</b>	<b>819</b> рішення міськвиконкому
<b>589</b>	<b>638</b> розпоряджень міського голови.

Надіслано копій: **1519** рішення міськвиконкому  
**2066** розпоряджень міського голови

**Результати розгляду звернень:**

		<b>2024р.</b>	<b>2023р.</b>
1.	Всього звернень за результатами їх розгляду (Поставлено на контроль)	1539	1497
2.	Вирішено позитивно	656 (62%)	617 (41,2%)
3.	Відмовлено у задоволенні	28 (1,8%)	24 (16%)
4.	Роз'яснено	776 (50%)	808 (54%)
5.	Звернення, що пересилаються за належністю відповідно до ст.7 Закону України «Про звернення громадян», що перебувають на контролі, термін яких не надійшов	-	-

Робота зі зверненнями громадян буде й надалі пріоритетною у повсякденній діяльності та спрямованою лише на поліпшення якості розгляду звернень громадян та безумовне виконання вимог законодавства про звернення громадян.

**Начальник загального відділу**

**Наталія УСЮК**