**ЗВІТ**

**про роботу зі зверненнями громадян, що надійшли до Менської міської ради у 2023 рік**

І. Описова звітність:

**1. Аналітична робота**

Протягом 2023 року до Менської міської ради надійшло 505 звернень, розгляд яких здійснювався відповідно до Закону України «Про звернення громадян».

Через органи влади вищого рівня, а саме через Чернігівську обласну державну адміністрацію надійшло 118 звернень громадян.

Всі звернення, що надійшли через органи влади вищого рівня, розглядалися вчасно та вирішувались відповідно до вимог чинного законодавства. За підсумками розгляду 26 звернень вирішено позитивно, на30– надано роз’яснення, 62 звернення переслано за належністю.

 Розглядалися звернення від громадян, які мають передбачені законодавством пільги, з них: звернення осіб з інвалідністю І та ІІ групи – 11, багатодітних сімей – 3, члени сім’ї загиблого - 2 та інші категорії 482 осіб.Звернення від пільгових категорій громадян розглядаються першочергово, приділяючи порушеним питанням особливу увагу.

 Відповідно до соціального статусу найбільше звернень надійшло від пенсіонерів, робітників, селян. Також звертались безробітні та інші категорії населення громади. 286 звернень зареєстровано від осіб жіночої статі та 180 – чоловічої.

З 01.01.2023 по 31.12.2023 громадянами у зверненнях порушено 520 питань, з них питому вагу складали питання соціального захисту – 348 (виплати соціальних допомог, нарахування пільг, надання гуманітарної та грошової допомоги, тощо) та питання аграрної політики і земельних відносин – 60 (питання землекористування та добросусідських відносин, пов’язаних з цим), питання ведення комунального господарства – 66, питання освіти, наукової діяльності – 10.

У 2023 році до Менської міської ради надійшло 39 колективних звернень (504 підписи). У більшості з них порушувалися питання роботи закладів освіти, питання ремонту доріг та питання передачі вуличних водогонів на баланс міської ради .

За відповідний період оновлено та розміщено на веб-сайті Менської міської ради графік прийому громадян керівництвом Менської міської ради та її виконавчого комітету (<https://mena.cg.gov.ua/index.php?id=34134&tp=0>); інформацію щодо звернення громадян безпосередньо до виконавчих органів Менської міської ради з електронними та усними зверненнями за допомогою засобів телефонного зв’язку. У разі кадрових змін у Менській міській раді вчасно вносяться уточнення та коригування до зазначених графіків та інформацій.

Незважаючи на збройний конфлікт у державі, мешканці громади могли надіслати звернення поштою, скористатися засобами телефонного та електронного зв’язку, або передати особисто до відділу документування та забезпечення діяльності апарату ради. Громадяни мають можливість звернутися на електронну адресу міської ради з запитом на інформацію.

Щодо всіх звернень, які надійшли до виконавчого комітету, було вжито передбачених законодавством заходів. Громадянам надавалися відповіді та  роз’яснення.

Щоквартально протягом 2023 року здійснювався аналіз роботи відділу, підготовлено звіти та інформацію про звернення громадян, що надійшли на розгляд до Менської міської ради за відповідні періоди (https://mena.cg.gov.ua/index.php?id=34724&tp=1).

Виконавчим комітетом міської ради постійно здійснюється робота щодо поліпшення надання послуг жителям міста, забезпечення оперативного та об’єктивного розгляду звернень громадян.

**2. Методична робота**

Забезпечення належної роботи із зверненнями громадян відповідно до чинного законодавства України у Менській міській раді здійснюється посадовими особами відділу документування та забезпечення діяльності апарату Менської міської ради (відповідно до Положення про відділ). Працівники відділу постійно здійснюють особисті консультації громадянам щодо розгляду звернень, усні роз’яснення щодо законодавчих і нормативних актів, які регулюють питання роботи зі зверненнями громадян, в межах своїх повноважень.

**3. Організаційна робота**

Організація роботи зі зверненнями громадян у Менській міській раді здійснюється відповідно до вимог діючого законодавства з питань розгляду звернень громадян.

Згідно з чинним законодавством, положенням про відділ, посадовими інструкціями працівники відділу постійно ведуть співбесіду із громадянами, надають їм роз’яснення та консультації з питань звернень громадян, реєструють звернення, здійснюють діловодне опрацювання з подальшим аналізом виконання та підготовкою справ до архівного зберігання. Також відділ щоденно співпрацює з виконавчими органами міської ради в питаннях здійснення контролю за виконанням звернень громадян шляхом нагадування, як в письмовій, так і в усній формі (в телефонному режимі).

На офіційному вебсайті міської ради було оновлено форму для подачі електронних звернень, а саме: <https://mena.cg.gov.ua/index.php?tp=equery>.

ІІ. Таблична звітність:на 1 арк. (додається).

Секретар керівника Наталія ПЕСОЦЬКА