



ГЛУХІВСЬКА МІСЬКА РАДА СУМСЬКОЇ ОБЛАСТІ

ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

РІШЕННЯ

22.01.2026

м. Глухів

№ 47

Про підсумки роботи зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті Глухівської міської ради за 2025 рік

Заслухавши інформацію начальника організаційно-контрольного відділу апарату Глухівської міської ради та її виконавчого комітету Бондаревої Т.В. про підсумки роботи зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті Глухівської міської ради за 2025 рік, керуючись підпунктом 1 пункту «б» частини першої статті 38, частиною першою статті 52, частиною шостою статті 59 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні» та з метою подальшого удосконалення роботи з реалізації Закону України «Про звернення громадян» та 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», **виконавчий комітет міської ради ВИРІШИВ:**

1. Інформацію начальника організаційно-контрольного відділу апарату Глухівської міської ради та її виконавчого комітету про підсумки роботи зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті Глухівської міської ради за 2025 рік взяти до відома (додається).

2. Секретарю Глухівської міської ради Васянович Л.Г., першому заступнику міського голови з питань діяльності виконавчих органів Глухівської міської ради Ткаченку О.О., заступникам міського голови з питань діяльності виконавчих органів Глухівської міської ради Галустяну В.Е. та Васильєвій М.І., керуючому справами виконавчого комітету Глухівської міської ради Терещенко І.І. відповідно до розподілу обов'язків:

1) забезпечувати необхідні умови для реалізації конституційного права громадян на усні, письмові та електронні звернення;

2) приділяти особливу увагу вирішенню питань, порушених у зверненнях громадян пільгових категорій населення;

3) здійснювати постійний контроль за станом виконавської дисципліни щодо роботи зі зверненнями громадян у підпорядкованих структурних підрозділах.

3. Керівникам структурних підрозділів Глухівської міської ради, апарату Глухівської міської ради та її виконавчого комітету, старостам старостинських

округів Глухівської міської ради та комунальних підприємств і установ, що належать до сфери управління Глухівської міської ради, забезпечувати:

- 1) вжиття заходів щодо належної організації роботи зі зверненнями громадян;
- 2) недопущення порушення термінів розгляду звернень громадян;
- 3) підвищення результативності розгляду звернень громадян, що надходять від органів влади вищого рівня;
- 4) комісійний розгляд колективних та повторних звернень громадян;
- 5) надання чітких алгоритмів подальших дій для реалізації окреслених у зверненнях питань та роз'яснень порядку оскарження прийнятих рішень.

4. Організаційно – контрольному відділу апарату Глухівської міської ради та її виконавчого комітету (начальник – Бондарева Т.В.) забезпечити:

1) доведення до відома населення Глухівської міської ради інформації щодо стану роботи зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті Глухівської міської ради за 2025 рік;

2) реєстрацію та належний розгляд усних, письмових та електронних звернень громадян;

3) організацію проведення та контроль за дотриманням термінів розгляду звернень, прийнятих під час прийомів громадян з особистих питань міським головою, облік прийомів громадян з особистих питань секретарем Глухівської міської ради, першим заступником міського голови, заступниками міського голови з питань діяльності виконавчих органів Глухівської міської ради та керуючим справами виконавчого комітету Глухівської міської ради;

4) системний контроль за вирішенням порушених у зверненнях громадян питань, розгляд яких потребує тривалого часу та додаткового опрацювання;

5) інформування виконавчого комітету міської ради про стан роботи зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті міської ради за I півріччя 2026 року до 01.08.2026 року.

5. Визнати таким, що втратило чинність, рішення виконавчого комітету міської ради від 24.07.2025 №249 «Про підсумки роботи зі зверненнями громадян за I півріччя 2025 року».

6. Контроль за виконанням цього рішення покласти на керуючого справами виконавчого комітету Глухівської міської ради Терещенко І.І.

Міський голова

Надія ВАЙЛО

**Інформація
про підсумки роботи зі зверненнями громадян
у виконавчому комітеті Глухівської міської ради за 2025 рік**

Робота зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті Глухівської міської ради впродовж 2025 року була направлена на виконання вимог Закону України «Про звернення громадян» та 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», інших нормативних документів.

Організацію роботи зі зверненнями громадян забезпечує організаційно-контрольний відділ апарату Глухівської міської ради та її виконавчого комітету (далі – організаційно-контрольний відділ). Діловодство за письмовими та усними зверненнями здійснюється відповідно до 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, у медіа, затвердженої Постановою КМУ від 14 квітня 1997 року №348, ведеться електронний облік звернень громадян.

У 2025 році ця робота здійснювалась за наступними напрямками:

- звернення громадян, в тому числі електронні;
- депутатські звернення;
- співпраця з державною установою «Сумський обласний контактний центр» та Урядовою гарячою лінією;
- координація роботи звернень на телефонну «гарячу лінію»;
- запити на отримання публічної інформації;
- забезпечення організації та обліку прийомів громадян з особистих питань керівництвом міської ради та її виконавчого комітету.

Підсумки роботи зі зверненнями громадян щопівроку розглядаються на засіданнях виконавчого комітету Глухівської міської ради, про що приймаються відповідні рішення, в яких визначаються заходи та завдання щодо подальшого вдосконалення цієї роботи.

Це питання розглянуто на засіданні виконавчого комітету міської ради за підсумками 2024 року (рішення №19 від 16.01.2025), на апаратній нараді керівників відділів, управлінь та служби міської ради, керівників комунальних служб, підприємств, установ, організацій міської ради при міському голові 17.02.2025 та на засіданні виконавчого комітету міської ради за підсумками I півріччя 2025 року (рішення №249 від 24.07.2025).

Одним із основних напрямків роботи зі зверненнями громадян є організація «прямого діалогу» між владою та громадою шляхом проведення

прийомів громадян з особистих питань керівництвом Глухівської міської ради та її виконавчого комітету.

Відповідно до вимог 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» прийоми громадян з особистих питань керівництвом міської ради та її виконавчого комітету проводяться не менше ніж чотири рази на місяць, у тому числі два з них – виїзні.

Протягом звітного періоду проведено 8 виїзних прийомів міським головою с. Перемога, с. Вікторове, с. Семенівка, с. Дунаєць, с. Привілля, с. Уздиця, с. Некрасове, с. Перемога) та 7 виїзних прийомів заступниками міського голови з питань діяльності виконавчих органів міської ради, секретарем міської ради, керуючим справами виконавчого комітету міської ради (с. Некрасове, с. Баничі, с. Уздиця, с. Сутиски, с. Щебри, с. Будища, с. Калюжне).

Графіки прийому громадян керівництвом Глухівської міської ради затверджуються розпорядженням міського голови та доводяться до відома населення шляхом розміщення інформації на офіційному вебсайті Глухівської міської ради та на інформаційному стенді в приміщенні виконавчого комітету Глухівської міської ради. На 2026 рік відповідні графіки затверджено розпорядженням міського голови від 24.12.2025 №182-ОД.

Упродовж 2025 року на прийомах громадян з особистих питань до міського голови надійшло 104 звернення (на рівні минулого року).

Питання, з якими зверталися жителі громади на прийомах з особистих питань, стосувалися житлових та земельних спорів між сусідами, поліпшення житлових умов та ін. (48 звернень), соціального захисту населення (25 звернень), працевлаштування (18 звернень) та ін.

Звернення було розглянуто із залученням (за потреби) секретаря Глухівської міської ради, першого заступника міського голови з питань діяльності виконавчих органів Глухівської міської ради, заступників міського голови з питань діяльності виконавчих органів Глухівської міської ради, керуючого справами виконавчого комітету Глухівської міської ради, керівників структурних підрозділів Глухівської міської ради, апарату Глухівської міської ради та її виконавчого комітету. У випадках, коли порушені заявниками питання не вимагали додаткової перевірки та опрацювання, відповіді на звернення громадян (у разі їх згоди) надавалися усно безпосередньо під час особистого прийому.

Варто зауважити, що таких звернень упродовж звітного періоду була більшість (76).

У випадках, коли порушені заявниками питання вирішити на особистому прийомі було неможливо через їх складність та необхідність додаткового вивчення, міським головою надавалися доручення секретарю Глухівської міської ради, першому заступнику міського голови з питань діяльності виконавчих органів Глухівської міської ради, заступникам міського голови з питань діяльності виконавчих органів Глухівської міської ради, керуючому справами виконавчого комітету Глухівської міської ради, керівникам

структурних підрозділів Глухівської міської ради, апарату Глухівської міської ради та її виконавчого комітету. Про результати розгляду заявники повідомлялися у зручний для них спосіб у терміни, визначені чинним законодавством.

У виконавчому комітеті Глухівської міської ради запроваджено функціонування телефонної «гарячої лінії». Надання консультативних послуг населенню в телефонному режимі проводить головний спеціаліст організаційно-контрольного відділу, відповідальний за роботу зі зверненнями громадян. Протягом звітного періоду звернення не надходили.

У відповідності до Закону України «Про внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» щодо електронного звернення та електронної петиції» бажаючі мають право надіслати електронне звернення через офіційний вебсайт Глухівської міської ради, інформація про це розміщена на сторінці «Звернення громадян». Протягом 2025 року такою можливістю скористалося 19 осіб (на 27% менше, ніж у 2024 році).

Реєстрація та обробка електронних звернень здійснювалась відповідно до вимог чинного законодавства.

Упродовж звітного періоду до виконавчого комітету міської ради надійшло 517 письмових звернень громадян (на 58% менше, ніж за минулий рік). Зменшення кількості письмових звернень пов'язане зі зменшенням кількості заяв щодо обстеження житлових будинків, господарчих споруд, нежитлових приміщень, пошкоджених внаслідок надзвичайної ситуації воєнного характеру та щодо видачі матеріалів з місцевого матеріального резерву.

Найбільша кількість письмових звернень надійшла з питань житлової політики – 240. Це заяви щодо обстеження житлових будинків та господарчих споруд, нежитлових приміщень, пошкоджених внаслідок надзвичайної ситуації воєнного характеру, щодо видачі матеріалів з місцевого матеріального резерву, та щодо вирішення житлових спорів, перевірки законності будівництва.

На другому місці звернення з питань соціального захисту населення (86 звернень), які стосувалися отримання актів про встановлення факту здійснення постійного догляду (для отримання відстрочки від прозову на військову службу), надання матеріальної допомоги мобілізованим військовослужбовцям, отримання допомоги на придбання твердого палива, отримання гуманітарної допомоги, оформлення пільг на оплату комунальних послуг, оформлення статусу малозабезпеченої сім'ї, забезпечення дровами, підтримки СЖО, сприяння в отриманні виплат від ЮНІСЕФ, припинення виплат ВПО на проживання та ін.

На третьому – звернення з питань житлово-комунального господарства – 77. Основні проблеми, порушені в заявах, стосувалися підсипки, грейдування та ремонту доріг, ремонту тротуарів, асфальтування та благоустрою прибудинкових територій, ремонту покрівель житлових будинків, відновлення/ремонту вуличного освітлення, відведення стічних вод, видалення аварійних дерев, засвідчення фактів підтоплення та ін.

Депутатські звернення упродовж 2025 року не надходили.

Від органів влади вищого рівня у 2025 році надійшло 13 звернень (на 28% менше, ніж у 2024 році):

- із Сумської обласної державної адміністрації – 9 звернень;
- з Управління охорони здоров'я Сумської обласної державної адміністрації – 2 звернення;
- від Представника Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини – 2 звернення.

У своїх зверненнях до органів влади вищого рівня мешканці міської ради порушували:

1) соціальні питання: щодо права на виплати та пільги членам сім'ї загиблого Захисника України, щодо неотримання допомоги на придбання твердого палива, щодо надання допомоги на лікування та гуманітарної допомоги;

2) охорони здоров'я: скарга на окремих лікарів та медичну сестру рентген-кабінету КНП «Глухівська міська лікарня» Глухівської міської ради;

3) захисту прав дітей: щодо відмови у наданні пільгових путівок для оздоровлення дітей УБД;

4) освіти: щодо надання офіційного документа про освіту для підтвердження диплома за кордоном;

5) адміністративних послуг: щодо отримання довідки про склад сім'ї в форматі, придатному для апостилювання;

6) інші питання.

Аналіз цих звернень свідчить про те, що майже всі вони були безпідставними, оскільки їх попередньо було розглянуто на місцевому рівні і заявникам надано обґрунтовані відповіді.

У 2025 році мали місце колективні звернення від жителів міської ради, їх кількість склала 16, що на 51% менше, ніж у 2024 році.

У колективних зверненнях громадяни, в основному, порушували питання, що стосуються житлово-комунального господарства (перенесення контейнерів для збору ТПВ та забезпечення регулярного вивозу відходів, підсіпки та грейдування доріг, безпритульних собак. Також жителі громади порушували питання житлової політики (повідомлення про проведення зборів жителів будинку, розширення житлової площі, перевірки санітарного стану квартири та передачі її в користування, перейменування вулиць), підприємництва (продовження терміну оренди приміщення) та ін.

Зазначені вище звернення було розглянуто (за потреби) комісійно, з виїздом на місце. Окремі проблемні питання, порушені в колективних зверненнях, які не вдалося вирішити у визначені чинним законодавством терміни, взято на контроль управлінням житлово-комунального господарства та містобудування Глухівської міської ради та буде виконано в порядку черговості за умови наявності фінансування з бюджету громади.

У звітному періоді надійшло 103 звернення з Урядової гарячої лінії та з державної установи «Сумський обласний контактний центр», що на 91% менше, ніж у 2024 році. Зменшення кількості таких звернень пов'язане з

відсутністю у 2025 році масових звернень щодо отримання матеріальної та гуманітарної допомоги, порівняно з 2024 роком.

Звернення з Урядової гарячої лінії та з державної установи «Сумський обласний контактний центр», що надійшли у 2025 році, у своїй більшості стосувалися сфери соціального захисту населення в частині отримання жителями громади субсидій, різних видів пільг та соціальної допомоги, а також – допомоги на лікування та гуманітарної допомоги та (76 звернень) та ін.

У звітному періоді мали місце неодноразові письмові звернення від гр. Суглобової Т.М. щодо вирішення земельного спору з сусідкою (6 звернень). На кожне зі звернень заявниці було надано вичерпні обґрунтовані відповіді, питання може бути вирішене лише на підставі добросусідства чи в судовому порядку.

Усі звернення, що надійшли до виконавчого комітету Глухівської міської ради в 2025 році, було розглянуто вчасно, неупереджено, об'єктивно, всебічно та детально із залученням відповідних профільних спеціалістів, за необхідності – комісійно з виїздом на місце та за участю самих заявників. За потреби громадянам надавався чіткий алгоритм подальших дій для реалізації окреслених у зверненнях питань, роз'яснювався порядок оскарження прийнятих рішень.

Упродовж 2025 року також надійшло 46 запитів на отримання публічної інформації, що на рівні 2024 року.

Всі запити було розглянуто впродовж п'яти робочих днів, у разі необхідності запитувачам надавалась відповідь про продовження термінів згідно з вимогами чинного законодавства України.

Протягом звітного періоду проведено 6 перевірок дотримання структурними підрозділами міської ради, апарату міської ради та її виконавчого комітету 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», інших нормативно-правових актів щодо роботи зі зверненнями громадян. Поршень та суттєвих недоліків не виявлено.

Протягом звітного періоду навчальні семінари, спрямовані на підвищення кваліфікації відповідальних за роботу зі зверненнями громадян з питань організації роботи у цій сфері, не проводилися у зв'язку із введенням на території України воєнного стану.

З метою підвищення кваліфікації головний спеціаліст організаційно-контрольного відділу апарату міської ради та її виконавчого комітету, відповідальний за роботу зі зверненнями громадян, пройшов навчання за загальною професійною (сертифікатною) програмою підвищення кваліфікації для посадових осіб місцевого самоврядування Сумського регіонального центру підвищення кваліфікації та за навчальною програмою «Кроки для спеціалістів. Організація доступу до публічної інформації в органах місцевого самоврядування» за підтримки «U-LEAD з Європою».

З 22 по 26 вересня 2025 року Шосткинська районна державна адміністрація засобами дистанційного зв'язку проводила перевірку здійснення виконавчими органами Глухівської міської ради делегованих повноважень органів виконавчої влади щодо забезпечення законності, правопорядку, охорони прав, свобод і законних інтересів громадян в частині забезпечення вимог законодавства щодо розгляду звернень громадян за період з 01 січня до 31 грудня 2024 року та з 01 січня до 31 серпня 2025 року. Організацію роботи зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті Глухівської міської ради визнано такою, що відповідає вимогам, установленим законодавством.

Узагальнені матеріали про організацію роботи зі зверненнями громадян, актуальну нормативно-правову базу, що стосується забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення громадян до органів місцевого самоврядування, розміщено на офіційному вебсайті Глухівської міської ради у розділі «Звернення громадян» та на інформаційних стендах в адміністративній будівлі виконавчого комітету Глухівської міської ради. За потреби інформація оновлюється.

Також, з метою попередження надходження повторних звернень та скарг від жителів громади, на офіційному вебсайті Глухівської міської ради публікується інформація з найбільш актуальних питань, що стосуються соціального захисту населення, пенсійного законодавства, житлово-комунального господарства, благоустрою, будівництва, торгівлі тощо.

Робота зі зверненнями громадян в умовах воєнного стану залишається одним із важливих напрямків діяльності виконавчого комітету Глухівської міської ради.

**Керуючий справами
виконавчого комітету міської ради**

Ірина ТЕРЕЩЕНКО

**Начальник організаційно-
контрольного відділу апарату міської
ради та її виконавчого комітету**

Тетяна БОНДАРЕВА