



ГЛУХІВСЬКА МІСЬКА РАДА СУМСЬКОЇ ОБЛАСТІ

ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

РІШЕННЯ

23.07.2026

м. Глухів

441

Про підсумки роботи зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті Глухівської міської ради за I півріччя 2026 року

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 I півріччя 2026 року, 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 I півріччя 2026 року 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 I півріччя 2026 року шляхом розміщення на офіційному вебсайті Глухівської міської ради;

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 Глухівської міської ради про стан роботи зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті Глухівської міської ради за 2026 рік до 01.02.2027 року.

5. Визнати таким, що втратило чинність, рішення виконавчого комітету міської ради від 22.01.2026 №47 «Про підсумки роботи зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті Глухівської міської ради за 2025 рік».

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 I півріччя 2026 року**

Робота зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті Глухівської міської ради у I півріччі 2026 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 I півріччі 2026 року 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 Глухівської 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 за підсумками 2025 року розглянуто на засіданні виконавчого комітету міської ради (рішення №47 від 22.01.2026) та на апаратній нараді керівників відділів, управлінь та служби міської ради, керівників комунальних служб, підприємств, установ, організацій міської ради при міському голові 09.02.2026.

Загалом упродовж першого півріччя 2026 року до виконавчого комітету Глухівської міської ради надійшло 1626 звернень громадян та 42 запити на отримання публічної інформації.

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 звітнього періоду проведено 4 виїзні прийоми на території старостинських округів Глухівської міської ради міським головою та 3 виїзні прийоми заступниками міського голови з питань діяльності виконавчих органів міської ради, секретарем міської ради.

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 (зі змінами від 12.02.2026).

Упродовж I півріччя 2026 року на прийомах громадян з особистих питань до міського голови надійшло 56 звернень.

Питання, з якими зверталися жителі громади на прийомах з особистих питань, стосувалися житлової політики (19 звернень), соціального захисту населення (6 звернень), житлово-комунального господарства (12 звернень), працевлаштування (9 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 звітнього періоду була більшість (39).

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 звітної періоду надійшло 2 звернення.

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 I півріччя 2026 року такою можливістю скористалося 8 осіб.

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

Упродовж звітної періоду до виконавчого комітету міської ради надійшло 1484 письмових звернень громадян.

Найбільша кількість письмових звернень надійшла з питань житлової політики – 1312, серед яких основний відсоток (714 звернень) становили заяви щодо обстеження житлових будинків та господарчих споруд, нежитлових приміщень, пошкоджених внаслідок надзвичайної ситуації воєнного характеру та видачі матеріалів з місцевого матеріального резерву (541 звернення).

На другому місці – звернення питань соціального захисту населення (81 звернення), більшість з яких (57) стосувалися питань ветеранської політики в частині надання матеріальних допомог, надання та продовження статусу особи з інвалідністю внаслідок війни, надання та продовження статусу члена сім'ї загиблого (померлого) Захисника України, а решта – отримання актів про встановлення факту здійснення постійного догляду та ін.

На третьому – звернення з питань житлово-комунального господарства – 40. Основні проблеми, порушені в заявах, стосувалися підсипки, грейдування та ремонту доріг, ремонту покрівель житлових будинків, відведення стічних вод, облаштування дитячих майданчиків, вивезення сміття після обстрілів та ін.

Упродовж звітної періоду надійшло два депутатські звернення від народних депутатів України, що стосувалися надання інформації про досягнення завдань та цілей сталого розвитку та виділення коштів для посилення боєздатності ДФТГ №1. Дані звернення вирішено позитивно.

Від органів влади вищого рівня у I півріччі 2026 року надійшло 8 звернень:

- із Сумської обласної державної адміністрації – 7 звернень;
- з Шосткинської районної державної адміністрації – 1 звернення.

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

1) соціальні питання: надання матеріальної допомоги на лікування, виплати ПФУ заборгованості як члену сім'ї померлого ветерана внутрішніх справ України, відмови учаснику бойових дій у видачі пільгового квитка на міжміський рейс;

2) охорони здоров'я: забезпечення лікарським препаратом;

3) забезпечення дотримання законності та правопорядку: щодо передислокації працівників правоохоронних органів до навчального закладу, що є небезпечними для жителів будинків поруч, щодо посилення заходів безпеки дорожнього руху;

4) обороноздатності: щодо рівня захищеності міста від повітряних загроз та створення спеціального добровольчого підрозділу для посилення заходів протиповітряної оборони та протидії ворожим БПЛА.

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 звітному періоді мали місце колективні письмові звернення від жителів громади, їх кількість склала 12.

У колективних письмових зверненнях громадяни, в основному, порушували питання, що стосуються житлово-комунального господарства, житлової політики та забезпечення дотримання законності і правопорядку (облаштування дитячого майданчика, відлову безпритульної собаки з прибудинкової території, закупівлі та встановлення теплових насосів, ремонту дороги, ремонту даху будинку, незгоди з перейменуванням вулиці, переміщення військових, передислокації працівників відділу поліції, забезпечення безпеки дітей та цивільного населення. Глухів) 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 70 звернень з Урядової гарячої лінії та з державної установи «Сумський обласний контактний центр».

Ці звернення у своїй більшості стосувалися житлово-комунального господарства в частині розчищення доріг від снігу, обстеження та подальшого ремонту доріг, вивезення ТПВ, скасування боргу за оплату комунальних послуг та ін. (27 звернень) та сфери соціального захисту населення в частині надання матеріальної та гуманітарної допомоги, скарг на неотримання виплати на закупівлю твердого палива (25 звернень) та ін.

У звітному періоді мали місце багаторазові звернення на Урядову гарячу лінію від одних і тих же заявників. Зокрема, – від Мірошніченка П.О. (11 скарг стосовно непочищених від снігу доріг в с. Сутиски) та від Жуковської Н.Р. – 16 звернень щодо надання матеріальної та гуманітарної допомоги. На кожне зі звернень заявникам вчасно було надано вичерпні обґрунтовані відповіді.

Усі звернення, що надійшли до виконавчого комітету Глухівської міської ради у I півріччі 2026 року, було розглянуто оперативно, 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 звітної періоду також надійшло 42 запити на отримання публічної інформації.

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 звітнього періоду проведено 3 перевірки додержання 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. Порушень та суттєвих недоліків не виявлено.

Протягом I півріччя 2026 року 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 та інформаційними запитами, з 08 по 11 червня 2026 року навчався за загальною короткостроковою програмою Сумського регіонального центру підвищення кваліфікації «Формування та оприлюднення наборів відкритих даних, проведення інформаційного аудиту». Також, 19.06.2026 взяв участь у онлайн вебінарі «Практичні аспекти роботи органів місцевого самоврядування з документами та зверненнями громадян у контексті наслідків війни», організованому Асоціацією міст України.

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

