

Секретарю міської ради

Сергію ГУРІ

Інформаційно-аналітична довідка

про підсумки роботи із зверненнями громадян у виконавчому комітеті
Березанської міської ради за 2025 рік

Робота із зверненнями громадян у виконавчому комітеті міської ради впродовж 2025 року проводилася відповідно до Закону України „Про звернення громадян“, Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 „Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування“ та інших нормативно-правових документів.

Звернення реєструються в системі електронного документообігу (програма „ASKOD“) відповідно до вимог Інструкції з діловодства за зверненнями громадян, застосовується Класифікатор звернень.

У 2025 році до виконавчого комітету Березанської міської ради надійшло 542 звернення громадян, що на 83 звернення (13,3%) менше, ніж у 2024 році (625 звернень).

З метою вирішення питань та проблем, що турбують жителів Березанської міської територіальної громади, проводиться моніторинг повторних та колективних звернень громадян і звернень, які надходять до органів влади вищого рівня, а також причин, що їх породжують.

З усіх звернень:

3 (13) – повторні. Зменшення кількості повторних звернень свідчить про покращення якості та повноти реагування на первинні звернення громадян.

23 (24) – колективні. Найбільшу частку з них складають звернення, які стосуються ремонту доріг та видалення зелених насаджень. З урахуванням колективних звернень до виконавчого комітету Березанської міської ради звернулося 906 громадян.

Кількість звернень, поданих на особистому прийомі, зросла з 7 у 2024 році до 22 у 2025 році, що свідчить про підвищення довіри громадян до безпосереднього спілкування з керівництвом та посадовими особами міської ради.

Найбільша кількість звернень у 2025 році стосувалася:

- питань соціального захисту населення – 130 звернень (у 2024 році – 158);
- комунального господарства – 110 звернень (у 2024 році – 153);
- аграрної політики та земельних відносин – 103 звернення (у 2024 році – 128);
- житлової політики – 15 звернень;
- екології та природних ресурсів – 26 звернень;
- забезпечення дотримання законності та правопорядку – 17 звернень.

Структурний аналіз звернень підтверджує, що найбільш актуальними для мешканців громади залишаються питання соціального захисту населення, комунального господарства та земельних відносин. Водночас у 2025 році спостерігається зменшення кількості звернень за всіма основними тематичними напрямками, що свідчить про поступову стабілізацію ситуації в зазначених сферах.

У 2025 році переважна більшість звернень надійшла поштою та іншими дистанційними засобами зв'язку – 520 звернень, що на 98 звернень менше, ніж у 2024 році (618).

Надійшло на Урядову „гарячу лінію“ 71 звернення, що на 7 менше ніж у 2024 році. Від депутатів різних рівнів - 6 звернень, що на 4 менше ніж у 2024 році.

Електронною поштою надійшло 98 звернень громадян, СЕВ ОБВ – 13.

За підсумками розгляду звернень у 2025 році:

- позитивно вирішено – 317 звернень (у 2024 році – 308), що становить 58,5% від загальної кількості;
- відмовлено у задоволенні – 9 звернень (у 2024 році – 31);
- надано роз'яснення – 201 звернення (у 2024 році – 262);
- інші результати розгляду – 15 звернень (у 2024 році – 24). Кількість звернень, що пересилаються за належністю, відповідно до статті 7 Закону України „Про звернення громадян“ – 7 та 8 звернень знаходяться на розгляді.

Загалом спостерігається тенденція до збільшення частки звернень, вирішених позитивно, та зменшення кількості відмов.

У 2025 році зафіксовано скорочення кількості звернень громадян, що може свідчити як про поступове вирішення проблемних питань, так і про підвищення рівня організації роботи виконавчих органів міської ради. При цьому зросла частка звернень, вирішених позитивно, та істотно зменшилася кількість відмов і повторних звернень, що є показником покращення якості реагування на звернення громадян.

Питання щодо стану роботи зі зверненнями громадян постійно перебуває на контролі у керівництва міської ради: розглядається на апаратних нарадах у секретаря міської ради, заслуховуються на виконкомі міської ради, даються відповідні доручення та приймаються відповідні рішення.

Затверджено графік прийому громадян на I півріччя 2026 року керівництвом міської ради.

У цілому робота зі зверненнями громадян у 2025 році була системною, результативною та соціально орієнтованою, спрямованою на забезпечення реалізації конституційного права громадян на звернення та захист їх законних інтересів.

Заступник міського голови

з питань діяльності виконавчих органів

Іванна МОСІНЗОВА