Департамент комунікацій та інформаційної політики у 2019 році діяв відповідно до Положення про структурний підрозділ, забезпечуючи виконання завдань міської Програми **«Відкритий інформаційний простір Сумської міської територіальної громади» на 2019- 2021 роки.**

Головними завданнями є забезпечення відкритості та прозорості діяльності органів місцевого самоврядування, залучення громадян до управлінських процесів, інформування населення щодо актуальних питань життєдіяльності міста, проведення консультацій з громадськістю, залучення мешканців до участі в управлінні містом; популяризація м. Суми на регіональному, загальноукраїнському та міжнародному рівнях, розширення зав’язків з містами-партнерами; організація роботи зі зверненнями громадян, забезпечення доступу до публічної інформації.

***Інформаційний простір***

Міська рада та її виконавчий комітет здійснюють цілеспрямовану роботу з реалізації державної політики в сфері інформаційного забезпечення мешканців міста щодо діяльності органів влади різного рівня, актуальних питань життєдіяльності міста та держави в цілому.

При Сумській міській раді акредитовано 40 журналістів періодичних видань і телерадіокомпаній, електронних ЗМІ, які запрошуються на всі загальноміські заходи, апаратні наради при міському голові, засідання постійних депутатських комісій, виконавчого комітету, сесії міської ради тощо.

Для представників мас-медіа організовуються брифінги та інші медіа-заходи (96 протягом 2019 року), готуються прес-релізи, інформаційні повідомлення та коментарі, виступи членів виконавчого комітету, керівників структурних підрозділів, депутатів у друкованих т електронних ЗМІ.

Діяльність Сумської міської ради, її виконавчого комітету, структурних підрозділів висвітлювалась на ТРК «Відікон», СТС, АТВ, FM-радіо, газетах «Ваш шанс», «Панорама», веб-порталах УНІАН, УКРІНФОРМ.

Продовжується систематичне оновлення та адміністрування офіційного сайту Сумської міської ради. Щодня на веб-порталі розміщується до 12 повідомлень у рубриці «Новини», матеріали структурних підрозділів та комунальних підприємств за напрямками їх діяльності, здійснюються он-лайн трансляції, існує архів відеоматеріалів тощо.

На сайті розміщено 11 746 публікацій, пов’язаних з висвітленням діяльності Сумської міської ради, її виконавчого комітету, структурних підрозділів та міського голови.

Протягом 2019 року на сайті створювалися нові сторінки та рубрики відповідно до потреб структурних підрозділів та з метою поліпшення стану інформування мешканців про діяльність органів місцевого самоврядування, створювалися інтерактивні інструменти тощо.

Діяльність Департаменту комунікацій та інформаційної політики націлена на оперативне інформування громадян, широку кампанію з роз’яснення рішень влади, аби вчасно реагувати на можливі проблемні чи конфліктні ситуації, забезпечувати потреби городян у достовірній та повній інформації про діяльність органів влади, заходи з життєзабезпечення обласного центру, сприяти формуванню громадської думку щодо актуальних питань управління містом. Це стосується медіа-заходів щодо ситуації з транспортним забезпеченням, реалізації тарифної політики, реформування медицини, освіти, галузі ЖКГ, надання житлово-комунальних послуг, створення ОСББ, організації надання субсидій, виконання робіт з благоустрою міста, облаштування прибудинкових територій, ремонту житлових будинків, містобудівної документації, громадських обговорень та багато іншого. Збільшилася кількість виїзних медіа-заходів.

Оперативно подавалася на сайті також інформація про аварійні та планові відключення водопостачання, ремонтів електромереж, проведення земельних робіт, перекриття руху транспорту, ремонтів лікувальних закладів тощо.

Відповідно до чинного законодавства, на сайті оприлюднюються проекти документів, що мають регуляторний характер, або ж виносяться на обговорення громади, проекти рішень виконавчого комітету та Сумської міської ради.

У мережі Youtube створено та діє канал Сумської міської ради, де розміщуються відеоматеріали з діяльності органу місцевого самоврядування, а також он-лайн трансляції сесій Сумської міської ради, засідань постійних депутатських комісій, виконавчого комітету, апаратних нарад при міському голові.

Кількість переглядів відеоматеріалів на каналі станом на 31.12.2019 склала 631 554.

Департамент забезпечує оновлення акаунту «Сумська міська рада» у соціальній мережі ФБ, де нині нараховується майже 3000 підписників. Тут подаються новини з офіційного сайту Сумської міської ради, надаються відповіді на запитання та коментарі користувачів.

Також створено акаунт «Департамент комунікацій та інформаційної політики Сумської міської ради» (майже 270 підписників), у якому оприлюднюється інформація щодо діяльності підрозділу щодо сприяння розвитку громадянського суспільства, комунікацій з мешканцями, євроінтеграційних процесів тощо.

Забезпечується вихід інформаційного бюлетеня «Офіційний вісник Сумської міської ради» (з початку року - 15 номерів). Відповідно до чинного законодавства, виконавчий комітет вийшов із засновників бюлетеня.

У 2019 році збільшилися обсяги інформування про діяльність структурних підрозділів, комунальних підприємств та установ.

За підтримки Сумської міської ради видано книгу В. Щеглова «Пошук істини» накладом 259 прим., а також збірку «Суми. Інтеркультурний діалог», накладом 300 прим.

За ініціативи Департаменту комунікацій та інформаційної політики до Дня журналіста проведено відкритий творчий конкурс для журналістів та проведено спільний захід за участі міського голови. У номінації «Телебачення та радіо» автори-переможці трьох програм отримали цінні подарунки.

Також у вересні 2019 року у рамках започаткованого Департаментом комунікацій та інформаційної політики проєкту «Я – сумчанин» відбувся ІІ Сумський книжковий форум. Його учасниками якого стали сумські бібліотеки, видавництва, літературні студії, книгозбірні вищих навчальних закладів, сумські автори та поціновувачі художнього слова. Під час Форуму було проведено низку заходів – презентації, майстер-класти, автограф-сесії, виставки, благодійний аукціон тощо. Завершився Форум фестивалем поезії «Ми – Суми» та презентацією збірки поезій переможців та учасників попереднього творчого фестивалю. Видання побачило світ за фінансової підтримки Сумської міської ради.

***Розвиток громадянського суспільства***

Протягом року Сумська міська рада здійснювала заходи з метою залучення громадськості до вирішення питань життєдіяльності міста, участі у підготовці проектів рішень виконавчого комітету та міської ради, впровадження інструментів партиципації та електронної демократії, спільної реалізації проектів, програм та заходів, ініційованих громадськими об’єднаннями тощо.

На виконання Програми сприяння розвитку громадянського суспільства на 2019-2021 роки, відповідно до вимог програми Ради Європи «Інтеркультурні міста України» розроблено Стратегію інтеркультурного розвитку м. Суми до 2025 року. Було створено робочу групу за участі представників міської влади, національних меншин, вищих навчальних закладів, правоохоронних органів, громадських організацій, науковців та експертів. Робоча група провела кілька засідань та фокус-груп, опрацьовувала аналітичні матеріали, матеріали досліджень, підготувала інтеркультурно адаптований SWOT-аналіз громади, перелік оперативних цілей та заходів.

Проведено онлайн-тестування на Інтеркультурне громадянство. Участь у опитуванні взяли 542 мешканці міста.

У грудні 2019 року відбулося публічне представлення документу, а також ухвалене рішення виконавчого комітету, яким Стратегію для остаточного затвердження винесено на розгляд Сумської міської ради. У січні 2020 року цей важливий документ затверджено і депутатським корпусом.

Вперше було оголошено міський конкурс з визначення програм (проектів, заходів), розроблених інститутами громадянського суспільства у сфері розвитку громадянського суспільства, для реалізації яких надається фінансова підтримка з міського бюджету на 2020 рік. Представниками ІГС подано 12 проєктів, з яких 9 пройшли публічне представлення. За його результатами сформовано рейтинг, а у січні 2020 року визначено три проєкти-переможці, які отримають фінансову підтримку з міського бюджету на загальну суму 100 тис. грн.

Сумська міська рада долучилася до тестування веб-платформи електронної демократії Е-dem, створеної Фондом Східна Європа у партнерстві з Держагентством з питань електронного урядування України в рамках програми «Електронне врядування задля підзвітності влади та участі громади» (EGAP). Проведено тестові електронні консультації щодо обговорення містобудівної документації.

Надається інформаційна підтримка заходам з реалізації Меморандуму про партнерство та співпрацю у питаннях безпеки міста і громадян, підписаного міською радою, управлінням патрульної поліції в Сумській області ДПП України, Сумським відділом поліції ГУНП в Сумській області та громадськими організаціями. Зокрема, оприлюднюються повідомлення про заходи у рамках Меморандуму на офіційному сайті та у соціальних мережах. Крім того, на Інформаційному порталі Сумської міської ради створено розділ «Взаємодія поліції та громади».

У рамках реалізації Меморандуму та відповідно у співпраці з ГО «Центр ЮА» 17 грудня проведено публічну консультацію «Як зробити місто безпечним для пішоходів?». Участь у консультації взяли представники міської влади, патрульної поліції, громадські активісти, представники ЗМІ.

Департаментом комунікацій та інформаційної політики організовано та проведено опитування мешканців міста щодо їх ставлення до перереєстрації обласних комунальних установ, підприємств за межами міста та фінансових втрат міського бюджету. Участь у опитуванні взяв 571 мешканець міста. Результати були оприлюднені на сайті міської ради та під час апаратної наради при міському голові.

Тривала співпраця щодо залучення громадськості до визначення пріоритетів та підготовки якісної та об'єктивної Стратегії розвитку міста Суми. Так, проведені стратегічні сесії «Формування бачення розвитку міста Суми» за участі польських експертів з м. Люблін, керівництва міської ради, представників бізнесу, науковців, активних громадян. У грудні 2020 року відбулися громадські слухання щодо проєкту Стратегії розвитку міста до 2030 року та бренду міста.

У грудні відбулися громадські слухання щодо проєктів бюджету та Програми економічного і соціального розвитку Сумської міської ОТГ на 2020 рік.

У 2019 році тривала співпраця з Громадською радою при виконавчому комітеті Сумської міської ради. Проведено 5 засідань, а також засідання за «круглим столом», тематичні зустрічі з представниками влади, бізнесу. Відповідно до чинного законодавства, відбулася ротація персонального складу Громадської ради. Створено ініціативну групу з проведення установчих зборів, організовано прийом документів від інститутів громадянського суспільства щодо кандидатів до складу Громадської ради. На жаль, виконавчий комітет двічі не підтримав проєкт рішення щодо затвердження персонального складу Громадської ради.

Також проводилися засідання низки консультативно-дорадчих органів, серед учасників яких є представники інститутів громадянського суспільства: ради учасників АТО та членів сімей загиблих учасників АТО при міському голові; консультативної ради з питань соціального захисту громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи; міського комітету забезпечення доступності інвалідів та інших маломобільних груп населення до об’єктів соціальної та інженерно-транспортної інфраструктури; Ради голів будинкових комітетів при міському голові, Ради голів квартальних та вуличних комітетів при міському голові, Координаційної ради з питань громадського (партиципаторного) бюджету м.Суми, експертної ради з підтримки книговидавничої справи та книгорозповсюдження в м. Суми та інших.

Дорадчим органам надається інформаційно-консультативна підтримка, у приміщенні по вул. Горького, 21 працює Ресурсний центр ОСББ. З метою створення належних умов для діяльності органів самоорганізації населення опрацьовується можливість створення Ресурсного центру для ОСН та представництва національних меншин.

На засідання виконавчого комітету, пленарні засідання сесій міської ради є вільний доступ представникам інститутів громадянського суспільства, мешканцям міста, які беруть активну участь у обговоренні та розгляді питань життєдіяльності міста, реалізації місцевої політики.

На Інформаційному порталі Сумської міської ради оприлюднювалися повідомлення про можливість участі у конкурсах (програмах, проектах) з метою отримання грантів та міжнародного фінансування.

Надавалося сприяння у реалізації права громадян на проведення мирних акцій та зібрань з метою захисту їх прав та інтересів. Протягом 2019 року у м.Суми було проведено 242 масові заходи.

Проведено зустріч з громадськістю щодо подачі пропозицій з капітального ремонту скверу Шевченка.

Протягом року громадські організації залучались до відзначення державних та пам’ятних дат.

У Сумах триває робота з електронними петиціями через портал «Єдина система місцевих петицій». У 2019 році до Сумської міської ради надійшло 662 електронних звернення. По 405 петиціях тривав збір підписів. Необхідну кількість підписів набрали 126 петицій, на 119 з яких надані відповіді.

На розгляд Сумської міської ради виносились 15 проектів рішень. З них рішення були прийняті по 7 (усі 7 отримали підтримку). По іншим рішення прийняті не були.

На засідання виконавчого комітету були винесені 17 проектів рішень. З них 8 петицій були підтримані, 9 – відхилені.

Продовжується впровадження громадського (партиципаторного) бюджету. З 10 червня по 7 липня 2019 року тривало голосування за ініціативи сумчан, подані у 2018 році. Городяни мали можливість обрати два з 72 проєкти). Участь у голосуванні взяли 19,2 тис. мешканців міста, подано понад 30,6 тис. голосів, з яких 90% - у електронному форматі (через веб-портал «Громадський проект» та термінали самообслуговування Приватбанку). Координаційна рада з питань громадського (партиципаторного) бюджету м.Суми визначила 12 проєктів-переможців. Сумська міська рада ініціювала реалізацію додатково ще 5 проєктів, які отримали більше 500 (локальні) та 1000 (загальноміські) голосів.

У грудні відбулася зустріч авторів проєктів та керівництва міста, під час якої переможці та учасники отримали сертифікати і подяки міського голови та обговорили перспективи подальшого впровадження бюджету участі.

У 2019 році для усіх проєктів було виділено фінансування для розробки ПКД та для чотирьох проєктів – на їх реалізацію. Станом на 1 січня 2020 року виконано два проєкти, ще по кільком розпочато реалізацію. По 15 ініціативам розроблено проєктно-кошторисну документацію.

Протягом року продовжувалися роботи з реалізації та благоустрою по кільком проектам попереднього циклу громадського бюджету.

Сумська міська рада у рамках співпраці з Фундацією ПАУСІ стали переможцем конкурсу щодо підтримки Конгресом місцевих та регіональних влад Ради Європи реалізації проєкту «Партисипативне бюджетування для підвищення рівня інклюзивності на місцевому рівні в м. Сумах».

Також Суми стали переможцем конкурсу «Назар у місті» щодо впровадження у місті Сіті-бота «Назар», спрямованого а оперативне інформування мешканців про аварійні та ремонтні роботи у сфері ЖКГ, наданні соціальних послуг тощо.

За участі громадськості та іноземних волонтерів проведено День Європи, у рамках якого відбуялися заходи:

* День кар'єри ЄС «Працюй за європейськими стандартами!»;
* Флеш-моб «Еко-Сумки для Еко-Сум»;
* «День «Є» в місті Суми» - відкриття європейського містечка, концертна програма, презентації країн ЄС, вуличні ігри, показ мод, ярмарок Еко-Сумок, майстер-класи волонтерів Європейського корпусу солідарності;
* фестиваль «Барви рідного міста» - (презентація національних меншин та земляцтв іноземних студентів, страви національної кухні, концертна програма, дискотека);
* фестиваль «Ніч музеїв»;
* інтелектуальна спортивно-розважальна гра «Єврофутквест»;
* День вуличної музики.

Тривала співпраця з Фондом «Хелп Поінт Суми» щодо доставки до міста Суми гуманітарного вантажу з м. Волен (Швейцарія).

У 2019 році здійснювався супровід членів 2-х гуманітарних місій «Конвой» (15 машин), забезпечено прийом матеріальної допомоги для медичних та навчальних закладів, рятувальних служб, соціальних установ (всього близько 140 тон).

***Промоційні заходи***

«Агенція промоції «Суми» протягом року реалізувала 204 різноманітні проєкти, у тому числі у інших містах. Участь у заходах, які проводились у приміщенні «Агенції промоції», взяли понад 50,1 тис. сумчан та гостей нашого міста.

Проведено 2 мистецьких фестивалі та 1 музичний. Мистецький фестиваль «Ніч міста» відбувся вже втретє, та був приурочений до святкування Дня міста (7-8 вересня 2019 року). Спільно з сумськими художниками, декораторами, поетами, артистами, музикантами було розроблено 24 різнопланові локації, кожна з них відображала головну тематику проєкту «5 відчуттів». Сумчани мали змогу побачити, почути, доторкнутись, відчути та спробувати мистецтво. У рамках фестивалю лише у приміщенні міської галереї побувало 6100 відвідувачів.

Ще один масштабний фестиваль Агенції, який зібрав понад 4,4 тис. осіб – спільний проєкт музеїв та галерей міста Суми – «Ніч музеїв» (18 травня 2019 р), метою заходу є популяризація музейно-галерейної справи та підтримки молодих митців. Організовано 24 локації, у яких представили 35 проєктів.

Втретє для жителів України був проведений «Weekend у Сумах для закоханих сердець». Переможцями стала пара зі Львова.

Проєкт «Дні сталої енергії», який реалізовувався разом з Департаментом фінансів, економіки та інвестицій, складався з декількох заходів: дитячий конкурс фотографії «Природа в об’єктиві», велоквест «Velolife». Вони охопили різновікові групи, кожен із заходів відповідав екологічній тематиці. Разом з Департаментом було проведено заходи у рамках «Година Землі» – конкурс дитячого малюнка «Як я можу допомогти Землі?», а також проведено акцію «Вечеря при свічках заради Планети», конкурс «ЕкоКрос» та конкурс публіцистики серед школярів «Публіцистика на захист природи».

Вдруге пройшов музичний фестиваль «SumyRockFest», що мав на меті популяризацію молодих сумських гуртів, а також молодих музикантів з різних куточків України. У 2019 році на участь у фестивалі було подано 42 заявки від музичних колективів з міст: Київ, Одеса, Чернігів, Полтава, Хмельницький, Кам’янське, Кролевець, Чернівці, Івано-Франківськ, Харків. З них до участі у заході було відібрано 6 команд – з Сум, Чернігова, Кролевця та Києва.

Захід відвідало близько 2000 городян та гостей міста. Крім того, кількість глядачів у соціальних мережах сягала 1,5 тис. користувачів Facebook.

27-29 березня 2019 року Суми успішно представили на Міжнародній туристичній виставці UITT’19 у Києві та 30 жовтня-1 листопада 2019 року на туристичній виставці «ТУР ЕКСПО» у Львові.

У 2019 році було продовжено роботу за програмою Арт-терапії: читацький клуб «Інсайт», дискусійний кіноклуб «Solaris».

Протягом року відбулось 23 майстер-класи, 11 концертів. Було презентовано 9 книг місцевих та запрошених письменників, прочитано 28 лекцій з мистецтва художниками, а також відбулось більше 10 показів документальних фільмів. Співробітники «АПС» та волонтери провели 55 тематичних екскурсій у місті. Також проводилися екскурсії Сумською міською галереєю.

Традиційно у приміщенні Агенції проходили конференції, круглі столи, тренінги та прес-конференції.

У 2019 році у Сумській міській галереї було презентовано 31 виставковий проєкт. З них: 22 мистецьких персональних, 7 мистецьких колективних, 1 ленд-арт проєкт та 1 тематичний проєкт, присвячений Українській революції 1917-1921 років. Загальна кількість відвідувачів – 50,1 тис. осіб.

***Робота зі зверненнями громадян***

Звернення громадян мають важливе значення у забезпеченні постійного зв'язку між органами влади та громадянами, у вирішенні проблем окремої людини і суспільства в цілому і реалізації конституційних прав і свобод. Найбільш поширеною та найдоступнішою для громадян формою діалогу з владою є звернення. Одним із пріоритетних напрямків діяльності Сумської міської ради є розгляд звернень громадян та їх вирішення.

У Сумській міській раді вживаються заходи щодо забезпечення реалізації конституційного права громадян на звернення та обов’язкове одержання обґрунтованої відповіді, неухильного виконання норм Закону України «Про звернення громадян».

Протягом 2019 року до Сумської міської ради надійшло 4409звернень громадян, що на 4% менше порівняно з аналогічним періодом 2018 року (4606).

**Порівняннязагальної кількості звернень за 2018 та 2019 роки**

Із загальної кількості звернень 3521 (80%) становлять письмові звернення (в т.ч. звернення отримані за допомогою засобів електронного зв’язку - 614), 888 (20%) – усні звернення (в т.ч. за допомогою засобів телефонного зв’язку - 393).

Усі звернення громадян, що надійшли до Сумської міської ради у 2019 році, вміщують 4470 питань. Позитивно у звітному періоді вирішено 1723 питань (39%), без урахування звернень на розгляді зазначений показник становить 44%.

За результатами моніторингу результативності розгляду звернень громадян серед інших міст обласного значення м. Суми виглядає наступним чином.

Показник зведеної кількості звернень громадян у розрахунку на 10 тис. населення в 2019 року склав 167 звернень на 10 тис. населення, що залишається майже на рівні минулого року – 174 звернення на 10 тис. населення, та є одним з найменших показників серед задіяних у моніторингу міст.

У своїх зверненнях мешканці міста порушують переважно питання комунального та дорожнього господарства, поліпшення житлових умов, соціального захисту, тощо.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Зміст питання** | **2018** | **2019** | **+**, **-** |
| Комунальне та дорожнє господарство | 2462 (52,9%) | 2201 (49,2%) | -3,6 |
| Поліпшення житлових умов | 358 (7,7%) | 532 (11,9%) | +4,2 |
| Соціальний захист | 450 (9,7%) | 369 (8,3 %) | -1,4 |
| Торгівлі і громадського харчування | 194 (4,2 %) | 275 (6,2 %) | +2,0 |
| Аграрна політика і земельні відносини | 245 (5,3 %) | 233 (5,2 %) | -0,1 |
| Транспорт і зв’язок | 229 (4,9%) | 195 (4,4 %) | -0,6 |

Найбільшу частку в структурі питань, з якими звертались громадяни у 2019 році продовжують займати питання комунального господарства. За звітний період їх надійшло 2201, що становить 49,2% від загальної кількості. Найчастіше громадяни порушували питання проведення ремонту покрівель, доріг, мереж водопостачання, водовідведення та теплопостачання, відновлення роботи ліфтів, інше.

Проте, у 2019 році спостерігається зменшення питомої ваги звернень громадян з питань комунального та дорожнього господарства в загальній структурі звернень на 3,6%, з питань соціального захисту – на 1,4%, транспорту та зв’язку - на 0,6%, аграрної політики і земельних відносин – на 0,1%.

Поряд з тим зросла питома вага звернень з питань поліпшення житлових умов – на 4,2%, торгівлі і громадського харчування – на 2,0%.

У Сумській міській раді реалізовано вимоги чинного законодавства та запроваджено можливість надання громадянами електронних петицій.

Робота з електронними петиціями здійснюється з використанням Єдиної системи місцевих петицій - портал <http://www.e-dem.in.ua/sumy>. Дана система інтегрована в сайт Сумської міської ради.

У 2019 році через ЄСМП до Сумської міської ради надійшло 662 електронних звернень. По 405 петиціях тривав збір підписів. Необхідну кількість підписів (250) набрали 150 петицій, на які були надані відповіді, що містили як роз’яснення стосовно порушених у петиціях питань, так і конкретні кроки влади щодо їх вирішення.

У 2019 році на розгляд Сумської міської ради по петиціях виносились 15 проектів рішень. З них рішення були прийняті по 7 (усі 7 отримали підтримку). По іншим рішення прийняті не були.

На засідання виконавчого комітету були винесені 17 проектів рішень. З них 8 петицій були підтримані, 9 – відхилені.

Тематика електронних петицій різноманітна, проте переважають питання громадського транспорту, благоустрою міста, комунального та дорожнього господарства, будівництва, реклами. Разом з тим, є і соціальні проблеми, і питання розбудови інфраструктури міста, петиції загальнодержавного спрямування тощо.

Електронні петиції, які в установлений строк не набрали необхідної кількості голосів, розглянуті як звичайні звернення. Таких у 2019 році було 256.

Відповідно до рекомендацій постанови Кабінету Міністрів України
від 24.08.2008 № 858 для ведення обліку звернень громадян застосовується Класифікатор звернень громадян.

За суб’єктом звернення в 2019 році надійшло 3609 індивідуальних звернення, 772 колективних та 28 звернень, що не підлягають розгляду, повернуто авторам.

Здебільшого колективно громадяни звертаються з питань благоустрою прибудинкових територій, ремонту житлового фонду.

Кількість підписів громадян під колективними зверненнями становить 13158.

 Звертається особлива увага на звернення від найменш захищених категорій населення, зокрема інвалідів, ветеранів війни та праці, осіб, які постраждали від аварії на ЧАЕС, одиноких матерів, учасників бойових дій та членів їх сімей, внутрішньопереміщених осіб та інших громадян, які потребують соціального захисту та підтримки.

У 2019 році від даної категорії громадян надійшло 1606 звернень. Ця категорія громадян найчастіше звертається з питаннями поліпшення житлових умов, призначення субсидій на оплату комунальних послуг, надання допомоги в проведенні лікування, придбання ліків, тощо.

З метою поглибленого вивчення та вирішення існуючих проблем мешканців міста ведеться прийом громадян з особистих питань. Графік прийому громадян розміщений на сайті Сумської міської ради та інформаційних стендах.

Слід зазначити, що в непоодиноких випадках прийом громадян протягом робочого часу здійснюється, незалежно від затвердженого графіку, що в значній мірі сприяє попередженню виникнення скарг.

Під час проведення прийомів забезпечений першочерговий прийом пільгових категорій громадян. За пропозиціями керівництва до проведення прийомів залучаються керівники департаментів, управлінь та відділів, а також комунальних підприємств міста.

Працівниками департаменту комунікацій та інформаційної політики здійснюється організаційно-технічна підготовка особистих прийомів міського голови, секретаря Сумської міської ради, заступників міського голови з питань діяльності виконавчих органів ради, заступника міського голови, керуючого справами виконавчого комітету.

У 2019 році проведено 188 прийомів, на яких розглянуто 521 проблемне питання. Позитивно вирішено 237 питань (45%).

 Працівниками відділу звернень громадян здійснюється щоденний консультативний прийом громадян. Мешканцям надаються консультації, як при безпосередньому зверненні до відділу, так і в телефонному режимі.

До кожного громадянина забезпечується уважне та шанобливе ставлення, використовується індивідуальний підхід. Під час прийому звернень від мешканців працівниками відділу не допускається створення черги.

Стан виконавської дисципліни у виконавчому комітеті Сумської міської ради знаходиться на належному рівні. Систематично проводиться аналіз роботи зі зверненнями громадян та вживаються відповідні заходи щодо підвищення результативності вирішення питань, порушених у зверненнях мешканців міста, налагодження ефективної роботи з розгляду звернень громадян.

Звернення, що потребують додаткового опрацювання або виділення додаткових коштів з місцевого бюджету для вирішення порушених у них питань,залишаються на контролі до остаточного їх вирішення. У випадку неможливості позитивного вирішення питання громадянам надаються письмові роз’яснення.

Керівникам структурних підрозділів необхідно посилити роботу з недопущення перебування звернень на контролі тривалий час, звертати увагу на повне вирішення питань, порушених у зверненнях, та надання остаточної відповіді заявнику, не допускати випадків надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей, вживати вичерпних заходів щодо позитивного вирішення питань, порушених у зверненнях.

Одним із методів підвищення прозорості діяльності органу місцевого самоврядування є налагодження ефективного зворотного зв’язку з мешканцями міста. З цією метою та задля зняття соціальної напруги серед населення постійно проводиться планомірна робота щодо інформування населення з питань актуальних проблем життєдіяльності міста. Інформаційна політика реалізується через впровадження практики брифінгів для представників ЗМІ, виїзних брифінгів, прямих ефірів на радіо та телебаченні, офіційного веб-сайту міської ради.

З метою підвищення персональної відповідальності посадових осіб за результати розгляду звернень громадян у березні 2019 року на засіданні виконавчого комітету було заслухано питання по розгляду звернень громадян за 2018 рік, затверджено Положення про порядок роботи зі зверненнями та організації особистого прийому громадян у Сумській міській раді та її виконавчих органах, ухвалені відповідні рішення, затверджені заходи щодо покращення цієї роботи.

 Крім того, стан роботи зі зверненнями громадян у виконавчих органах міської ради систематично обговорюється на апаратних нарадах при міському голові.

 У Сумській міській раді та її виконавчих органах і надалі буде здійснюватися робота із забезпечення всебічного розгляду звернень громадян, об’єктивної, неупередженої та вчасної перевірки фактів, викладених у зверненнях, а також посилення персональної відповідальності керівників виконавчих органів за вирішення питань, що порушуються у зверненнях мешканців міста, особливо найменш соціально-захищених категорій громадян.