

Аналітична довідка
про роботу із зверненнями громадян
у Кропивницькій міській територіальній громаді за 2021 рік

Робота із зверненнями громадян у Кропивницькій міській територіальній громаді проводилася згідно з вимогами Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07 лютого 2008 року №109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», розпорядження міського голови від 31 грудня 2020 року №151 “Про організацію роботи виконавчих органів Міської ради міста Кропивницького зі зверненнями громадян” (зі змінами).

Новенську селищну територіальну громаду міста Кропивницького добровільно приєднано до Кропивницької міської територіальної громади відповідно до рішень Міської ради міста Кропивницького від 14 лютого 2020 року № 3098 «Про добровільне приєднання до територіальної громади міста обласного значення» та №3099 «Про припинення Новенської селищної ради шляхом приєднання до Міської ради міста Кропивницького».

До Кропивницької міської територіальної протягом 2021 року надійшло всього 13692 звернення проти 16657 за аналогічний період, тобто на 2965 звернень менше.

За видами надходження:

пропозиції (зауваження) — 98;	скарги — 451;
заяви (клопотання) — 12127;	інформаційні запити — 296;
електронні звернення — 720.	

За звітний період Кропивницькою міською територіальною громадою отримано 160 звернень з органів вищого рівня проти 187 звернень за аналогічний період 2020 року, тобто на 27 звернень менше, а саме:

- через Кіровоградську обласну державну адміністрацію — 136,
- через інші органи державної влади, установи, організації та підприємства — 24.

Важливу роль у посиленні довіри до влади відіграє особисте спілкування представників місцевих органів виконавчої влади з громадянами.

Відповідно до вимог статті 40 Конституції України, статті 22 Закону України “Про звернення громадян”, з метою створення належних умов для реалізації громадянам наданого їм права особистого звернення до виконавчих органів місцевого самоврядування, розпорядженням міського голови від 31 грудня 2020 року №151 “Про організацію роботи виконавчих органів Міської ради міста Кропивницького зі зверненнями громадян” (зі змінами) затверджений графік особистого прийому громадян керівництвом Кропивницької міської ради. Графік прийому громадян розміщений на інформаційних стендах та веб-сторінці Кропивницької міської ради.

Так, у 2021 році на особистих прийомах у керівництва міста побувало 242 громадянина та розглянуто 271 питання. Основні проблеми з якими зверталися мешканці міста переважно стосувалися роботи житлово-комунального господарства, землевпорядкування, якості транспортних послуг, поліпшення житлових умов та інші. За результатами розгляду позитивно вирішено - 48, роз"яснено - 189 та відмовлено - 5 (з наданням вмотивованого роз"яснення).

За результатами роботи у 2021 році, **позитивно вирішено 4418** звернень. Серед піднятих питань необхідно зазначити, перш за все, питання, які відносяться до сфери житлово-комунального господарства (1742), звернення щодо надання матеріальної допомоги громадянам, які опинились в надзвичайних екстремальних ситуаціях, виплата матеріальної допомоги учасникам АТО (ООС), членам сімей загиблих, військовополонених та зниклих безвісти, які брали участь в АТО (ООС) на сході України, малозабезпеченим громадянам, призначення та виплата соціальної допомоги і субсидії (1675), охорони здоров"я (325) та інші (676).

На **8442** звернення надані вмотивовані **роз"яснення** працівниками виконавчих органів Кропивницької міської ради, оскільки мешканці звертаються з питань, що не вимагають вирішення, а потребують надання роз"яснень щодо норм чинного законодавства України.

34 звернення знаходяться **на контролі**, як такі, що потребують додаткового часу для їх вирішення, а саме питання, які відносяться до управління земельних відносин щодо виділення земельних ділянок.

На **798** звернень підготовлено **листи-відмови** згідно з чинним законодавством.

Особлива увага приділяється розгляду повторних звернень, так, за 2021 рік надійшло — 163 звернення проти 93 звернень за аналогічний період 2020 року, що на 70 більше та колективних звернень — 527 (13609 підписів) проти 589 звернень (18345 підписів) за аналогічний період 2020 року, що на 62 менше.

Колективно частіше зверталися громадяни з питань благоустрою прибудинкових територій, ремонту доріг, відновлення зовнішнього освітлення, роботи транспорту, перевірки відповідності законодавству проведення будівельних робіт, питання пов"язані із землекористуванням. Громадяни були змушені об"єднуватися для вирішення життєво важливих проблем, що зачіпають інтереси не тільки окремих осіб, а й колективів, груп людей для впливу на органи влади з метою вирішення порушених питань.

Від пільгових категорій надійшло 3402 звернення. Особлива увага приділяється вирішенню проблем, з якими звертаються учасники війни (20),

особи з інвалідністю внаслідок Другої світової війни (4), особи з інвалідністю внаслідок війни (73), учасники бойових дій (976), громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи (55), багатодітні сім'ї (113), одинокі матері (123) та інші громадяни, які потребують соціального захисту і підтримки (2038).

У зверненнях, які надійшли до Кропивницької міської територіальної громади протягом 2021 року порушено **13981** питання.

За характером питань, порушених громадянами у своїх зверненнях пріоритетне місце займають питання:

- **житлово-комунального господарства** — **5320** (з них 1777 питань вирішено, а саме: експлуатація та ремонт житлових будинків, відновлення роботи ліфтів, благоустрій і ремонт доріг та прибудинкових територій, тепло-, водо-, газо-, електропостачання та інше);
- **соціального захисту** — **2854** (з них 1675 питань вирішено, а саме: виплата матеріальної допомоги членам сімей військовослужбовців, які загинули в зоні проведення антитерористичної операції на сході України, військовослужбовцям, які брали або беруть участь у проведенні антитерористичної операції на сході України, малозахищеним верствам населення та інше);
- **аграрної політики та земельних відносин** – **2507** (з них 120 питань вирішено, а саме: оформлення земельної документації);
- **охорони здоров'я** — **861** (з них 325 питань вирішено, а саме: забезпечення лікарськими препаратами надання медичної допомоги, госпіталізація і призначення лікування хворим на коронавірусну інфекцію та інше);
- **транспорту та зв'язку** — **764** (з них 30 питань вирішено, а саме: робота міського пасажирського транспорту);
- **житлової політики** — **297** (з них 118 питань вирішено, а саме: виділення земельних ділянок, їх приватизація, поліпшення житлових умов, приватизація нерухомого майна та інше);
- **1378** питань, які відносяться до освіти, культури, туризму, сім'ї та молоді, архітектури та будівництва, інформаційної політики, діяльності засобів масової інформації та інших питань.

Починаючи з березня 2016 року у Кропивницькій міській раді діє Єдина система електронних петицій. Порядок розгляду електронної петиції, адресованої Кропивницькій міській раді, затверджений рішенням Кіровоградської міської ради від 29 березня 2016 року №142 “Про електронну петицію, адресовану Кіровоградській міській раді, її виконавчому комітету”.

У 2021 році зареєстровано — **54** електронних петицій.

Усі петиції, які набрали необхідну кількість підписів були розглянуті постійними комісіями Кропивницької міської ради, з них було підтримано - **6** петицій.

Петиції, які не набрали необхідної кількості голосів, були розглянуті виконавчими органами Кропивницької міської ради як електронні звернення — **48**.

Тематика електронних петицій, які були зареєстровані та підтримані:

- проти підвищення цін на проїзд, комунальні послуги у м. Кропивницькому;
- щодо охорони та огороження недобудов;
- щодо ремонту та відновлення скейт-парку;
- щодо недопущення будівництва «Макдональдсу» у Центральному сквері м.Кропивницького, а обрати для нього іншу ділянку;
- допустити будівництво «Макдональдсу» у Центральному сквері м.Кропивницького;
- щодо незаконної роботи кар»єру в с.Соколівське/м.Кропивницького.

Усі електронні петиції (підтримані та не підтримані), які надходять до Кропивницької міської ради уважно і ретельно вивчаються та опрацьовуються виконавчими органами міської ради.

Протягом 2021 року щоденно працював сервісний центр маніципальних послуг «Гаряча лінія міського голови А.Райковича», до якого надійшло 3454 усних звернення, які опрацьовані відділом по роботі зі зверненнями громадян. Найбільш поширені питання: ремонт та відновлення дорожнього покриття доріг, у тому числі прибудинкових територій, ремонт покрівель, ліфтів та житлових будинків, забезпечення електро-, тепло- та водопостачанням, вжиття заходів до безпритульних тварин, кронування та видалення дерев, питання роботи громадського транспорту, пільгового перевезення, питання пов'язанні з ліквідацією стихійної торгівлі, призначення, виплати субсидії та інші.

Для забезпечення конституційного права громадян на звернення встановлено жорсткий контроль за остаточним вирішенням питань, які порушують мешканці міста у своїх заявах, скаргах та пропозиціях.

Відповідно до затвердженого Графіку проведення перевірок згідно зі статтею 38 Закону України “Про місцеве самоврядування” та розпорядження міського голови від 31 грудня 2020 року №151 “Про організацію роботи виконавчих органів Міської ради міста Кропивницького зі зверненнями громадян” (зі змінами), протягом 2021 року працівниками відділу по роботі зі зверненнями громадян проведено 10 перевірок управлінь та відділів Кропивницької міської ради. Під час проведення перевірок надавалась консультативна та практично-методична допомога.

За результатами перевірок керівникам виконавчих органів міської ради рекомендовано дотримуватись вимог чинного законодавства під час розгляду звернень громадян.

З метою активізації діалогу членів виконавчого комітету з мешканцями міста, обговорення основних напрямків діяльності Кропивницької міської ради щодо соціально-економічного розвитку міста, прискорення вирішення проблем територіальної громади працює “Електронне звернення”. Зі своїми пропозиціями, зауваженнями мешканці міста звертаються до міського голови та його заступників, написавши листа за електронною адресою: kmvk@krmr.gov.ua.