

Аналітична довідка
про роботу із зверненнями громадян
у Кропивницькій міській територіальній громаді за 2022 рік у
порівнянні з 2021 роком

Протягом 2022 року у Кропивницькій міській територіальній громаді робота із зверненнями громадян проводилася згідно з вимогами законів України «Про правовий режим воєнного стану», «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).

До Кропивницької міської ради, у тому числі, Новенського старостинського округу, (далі – виконавчі органи) протягом 2022 року надійшло всього 10418 звернень проти 13692 за аналогічний період 2021 року, тобто на 3274 звернень менше.

За видами надходження:

пропозиції (зауваження) — 101;
заяви (клопотання) — 9921;
електронні звернення — 383.

скарги — 396;
інформаційні запити — 132;

За звітний період виконавчими органами отримано 120 звернень з органів вищого рівня проти 160 звернень за аналогічний період 2021 року, тобто на 40 звернень менше, а саме:

- з Офісу Президента України — 2;
- через Кіровоградську обласну державну адміністрацію/Кіровоградську обласну військову адміністрацію — 93;
- через інші органи державної влади — 25.

Протягом звітного року до виконавчих органів надійшли звернення громадян, які належать до пільгових категорій (10464). Особлива увага приділяється вирішенню проблем, з якими звертаються учасники війни (10), особи з інвалідністю внаслідок Другої світової війни (3), особи з інвалідністю внаслідок війни (40), учасники бойових дій (171), громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи (25), особи з інвалідністю (I, II, III групи) (523), багатодітні сім'ї (45), одинокі матері (62) та інші громадяни, які потребують соціального захисту і підтримки (9585).

Особливу увагу потребували звернення невідкладного характеру, пов'язані насамперед із повномасштабним вторгненням російської федерації на територію України і його наслідками та стосувалися:

надання одноразової матеріальної допомоги постраждалим учасникам АТО, ООС, бойових дій у зв'язку з військовою агресією російської федерації проти України та членів їх сімей, сім'ям загиблих, військовополонених та зниклих безвісти учасників АТО, ООС, бойових дій у зв'язку з військовою агресією російської федерації проти України та членів їх сімей – 985;

надання одноразової адресної грошової допомоги на стаціонарне та амбулаторне лікування та продукти харчування, поховання близьких родичів та підтримку постраждалих внаслідок вибуху газу та подолання наслідків збройної агресії російської федерації -783;

забезпечення гуманітарною допомогою внутрішньо переміщених осіб - 44 ;

забезпечення внутрішньо переміщених осіб тимчасовим житлом - 13.

Оперативно здійснювалось реагування також на звернення, спричиненні проблемами у сфері житлово-комунального господарства щодо проведення ремонту мереж надання комунальних послуг, прискорення підключення опалення у будинках житлового фонду, закладів освіти та ліквідації наслідків стабілізаційних відключень тепло-, водо та електропостачання.

На території Кропивницької міської територіальної громади відкриті та працюють Пункти незламності. Працівники виконавчих органів міської ради першочергово реагують на звернення громадян стосовно проблемних питань пов'язаних із облаштуванням, наявністю не всіх необхідних послуг та з інших питань роботи Пунктів незламності.

Велику увагу керівництво виконкому зосереджує на невідкладному та якісному задоволенні запитів на публічну інформацію, на недопущенні надання необґрунтованих відповідей. Так, у 2022 році надійшло 132 запити на публічну інформацію, проти 296 звернень за аналогічний період 2021 року, тобто на 164 менше ніж за аналогічний період минулого року.

Особлива увага приділяється розгляду повторних звернень, так, за 2022 рік надійшло — 100 звернень проти 163 звернень за аналогічний період 2021 року, що на 63 менше та колективних звернень — 222 (17401 підпис) проти 527 звернень (13609 підписів) за аналогічний період 2021 року, що на 305 менше.

Колективно частіше зверталися громадяни з питань благоустрою прибудинкових територій, ремонту доріг, утримання та ремонту житла,

3

роботи транспорту, ремонтів та санітарного стану укриттів, 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.

У зверненнях, які надійшли до виконавчих органів протягом 2022 року порушено **10463** питання.

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

- **житлово-комунального господарства** — **4425** (з них 1675 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** — **2496** (з них 1410 питань вирішено, а саме: виплата матеріальної допомоги одноразової матеріальної допомоги постраждалим учасникам АТО, ООС, бойових дій у зв'язку з військовою агресією російської федерації проти України та членів їх сімей, сім'ям загиблих, військовополонених та зниклих безвісти учасників АТО, ООС, бойових дій у зв'язку з військовою агресією російської федерації проти України та членів їх сімей, малозахищеним верствам населення та інше);
- **житлової політики** — **786** (з них 593 питання вирішено, а саме: поліпшення житлових умов, приватизація нерухомого майна, виділення земельних ділянок, їх приватизація та інше);
- **аграрної політики та земельних відносин** — **635** (з них 32 питання вирішено, а саме: оформлення земельної документації);
- **транспорту та зв'язку** — **395** (з них 46 питань вирішено, а саме: робота міського пасажирського транспорту);
- **економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво** — **395** (з них 39 питань вирішено, а саме: цінова політика, торгівля, будівництва, містобудування, архітектура);
- **охорони здоров'я** — **303** (з них 94 питання вирішено, а саме: забезпечення лікарськими препаратами надання медичної допомоги, госпіталізація та інше);
- **1013** питань, які відносяться до освіти, культури, туризму, сім'ї та молоді, інформаційної політики, релігії, діяльності засобів масової інформації та інших питань.

За результатами роботи у 2022 році, **позитивно вирішено 4088** питань. Серед піднятих питань необхідно зазначити, перш за все, питання, які відносяться до сфери житлово-комунального господарства (1675), звернення щодо надання матеріальної допомоги громадянам, які опинились в надзвичайних екстремальних ситуаціях, виплата матеріальної допомоги учасникам АТО, ООС, бойових дій у зв'язку з військовою агресією російської федерації проти України та членів їх сімей, сім'ям загиблих, військовополонених та зниклих безвісти учасників АТО, ООС, бойових дій у зв'язку з військовою агресією російської федерації проти України та членів їх сімей, малозабезпеченим громадянам, призначення та виплата соціальної допомоги і субсидії (1410), житлової політики (593) та інші (410).

На **5640** звернень 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.

На контролі знаходяться **16** звернень, як такі, що потребують додаткового часу для їх вирішення.

На **401** звернення підготовлено **листи-відмови** згідно з чинним законодавством.

У 2022 році зареєстровано — **23** електронні петиції. Необхідну кількість підписів набрала лише одна електронна петиція щодо відкликання звання «Почесний громадянин міста» у Євгена Бахмача. Електронна петиція була розглянута та не підтримана постійними комісіями Кропивницької міської ради. Виконавчими органами розглянуті, як електронні звернення, **22** петиції, які не набрали необхідної кількості голосів. Усі електронні петиції, які надходять до Кропивницької міської ради уважно і ретельно вивчаються та опрацьовуються виконавчими органами міської ради.

Протягом 2022 року щоденно працював сервісний центр муніципальних послуг «Гаряча лінія міського голови», до якого надійшло 2915 усних звернень, 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, облаштування укриттів та бомбосховищ, питання роботи громадського транспорту, пільгового перевезення, питання пов'язанні з ліквідацією стихійної торгівлі, призначення, виплати субсидії, допомог внутрішньо переміщеним особам та інші.

Відповідно до Закону України «Про безоплатну правову допомогу» керівниками виконавчих органів міської ради надається безоплатна первинна правова допомога з питань, що належать до компетенції виконавчих органів міської ради. Так, протягом звітнього періоду заявникам надано роз'яснення на 1813 питань.

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

На виконання вимог законодавства України щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права громадян на звернення до органів місцевого самоврядування міська рада надає можливість громадянам звертатись до керівництва та посадових осіб місцевого самоврядування з використанням сервісу «Електронне звернення» kmvk@krmr.gov.ua. Протягом звітнього періоду зареєстровано 383 електронних звернення, проти 654 електронних звернень за аналогічний період 2021 року, що на 271 електронне звернення менше відповідного періоду 2021 року.

**Керуючий справами
виконавчого комітету міської ради**

Світлана БАЛАКІРЄВА