

Аналітична довідка
про роботу із зверненнями громадян
у Кропивницькій міській раді за 2020 рік

До Кропивницької міської ради протягом 2020 року надійшло всього 13800 звернень проти 14985 за аналогічний період, тобто на 1185 звернень менше.

За видами надходження:

пропозиції (зауваження) — 149;
заяви (клопотання) — 12553;
електронні звернення — 540.

скарги — 403;
інформаційні запити — 155;

За звітний період Кропивницькою міською радою отримано 187 звернень з органів вищого рівня проти 266 звернень за аналогічний період 2019 року, тобто на 79 звернень менше, а саме:

- через Кіровоградську обласну державну адміністрацію — 144,
- через Секретаріат Президента України — 1,
- через інші органи державної влади, установи, організації та підприємства — 42.

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 07 червня 2018 року №72 “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.

Проте, у зв’язку з запровадженням в Україні загальнодержавного карантину, пов’язаного з поширенням гострої респіраторної хвороби COVID-19 та керуючись статтею 42 Закону України “Про місцеве самоврядування в Україні”, на виконання постанови Кабінету Міністрів України від 26 серпня 2020 року №760 “Про внесення змін до деяких актів Кабінету Міністрів України”, з метою мінімізації поширення вірусу та відповідно до розпорядження міського голови від 12 березня 2020 року №35 “Про обмеження проведення масових заходів” (зі змінами), тимчасово призупинено проведення прийомів з особистих питань громадян керівництвом Кропивницької міської ради.

За результатами роботи у 2020 році, **позитивно вирішено 5207** звернень. Серед піднятих питань необхідно зазначити, перш за все, звернення щодо надання матеріальної допомоги громадянам, які опинились в надзвичайних екстремальних ситуаціях, в тому числі матеріальної допомоги на подолання наслідків стихійного лиха (буревію 17.10.2020 року), 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, питання, які відносяться до житлово-комунального господарства, охорони здоров'я та інші.

По **7840** зверненнях 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.

76 звернень знаходяться **на контролі**, як такі, що потребують додаткового часу для їх вирішення, а саме питання, які відносяться до житлово-комунального господарства, управління земельних відносин щодо виділення земельних ділянок, питання надання матеріальної допомоги. На **677** звернень підготовлено **листи-відмови** згідно з чинним законодавством.

Особлива увага приділяється розгляду повторних звернень, так, за 2020 рік надійшло — 93 звернення проти 97 звернень за аналогічний період 2019 року, що на 4 менше та колективних звернень — 589 (18345 підписів) проти 653 звернень (17790 підписів) за аналогічний період 2019 року, що на 64 менше.

Колективно частіше зверталися громадяни з питань благоустрою прибудинкових територій, ремонту доріг, відновлення зовнішнього освітлення, перевірки відповідності законодавству проведення будівельних робіт, переведення учнів та студентів на дистанційне навчання під час запровадженого карантину. 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 отримано 14038 звернення, проти 15278 звернень за аналогічний період 2019 року, що на 1240 менше.

Приділяється увага вирішенню проблем, з якими звертаються учасники війни, особи з інвалідністю внаслідок Другої світової війни, особи з інвалідністю внаслідок війни, учасники бойових дій, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, самотні матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту і підтримки.

У зверненнях, які надійшли до Кропивницької міської ради протягом 2020 року порушено близько **13957** різноманітних питань.

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

- **житлово-комунального господарства** — **4147** (з них 1414 питань вирішено, а саме: експлуатація та ремонт житлових будинків, відновлення роботи ліфтів, благоустрій і ремонт доріг та прибудинкових територій, тепло-, водо-, газо- та електропостачання та інше);
- **соціального захисту** — **4122** (з них 2437 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, на подолання наслідків стихійного лиха та інше);
- **житлової політики** — **428** (з них 100 питань вирішено, а саме: виділення земельних ділянок, їх приватизація, поліпшення житлових умов, приватизація нерухомого майна та інше);
- **транспорту та зв'язку** — **713** (з них 47 питань вирішено, а саме: робота міського пасажирського транспорту, телефонізація квартир, будинків та інше);
- **охорони здоров'я** — **909** (з них 304 питань вирішено, а саме: забезпечення лікарськими препаратами (інсулін), надання медичної допомоги, госпіталізація і призначення лікування хворим на коронавірусну інфекцію та інше);
- **3638** питань, які відносяться до освіти, культури, туризму, сім'ї та молоді, архітектури та будівництва, земельних відносин, 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 29.03.2016 №142 “Про електронну петицію, адресовану Кіровоградській міській раді, її виконавчому комітету”.

У 2020 році зареєстровано — **95** електронних петицій.

Всі петиції, які набрали необхідну кількість підписів були розглянуті постійними комісіями Кропивницької міської ради, з них було підтримано 8 петицій.

Петиції, які не набрали необхідної кількості голосів, були розглянуті виконавчими органами Кропивницької міської ради, як електронні звернення — 87.

Тематика електронних петицій, які були зареєстровані та підтримані:

- щодо упорядкування в'їзду в м.Кропивницькому — будівництво (відновлення) малої кільцевої дороги та з'єднання її з вул.Жадова;
- щодо створення (змінення) маршруту з Балашівки через вул.Волкова;
- щодо фінансування з міського бюджету притулку ветеринарно-реабілітаційного центру громадської організації захисту тварин "БІМ";
- щодо будівництва Льодової Арени (розвиток хокею, фігурного катання);
- щодо заміни умов для перевізних компаній: Заміна БАЗ-2215 на більш комфортний та габаритний варіант;
- щодо виконання капітального ремонту ЗОШ №14;
- щодо визнання вуличних котів частиною екосистеми міста;
- щодо заборони руху зерновозів вулицями 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 2020 року щоденно працював сервісний центр маніципальних послуг «Гаряча лінія міського голови А.Райковича», до якого надійшло 2864 усних звернень та опрацьовані відділом по роботі зі зверненнями громадян. Найбільш поширені питання: ремонт та відновлення дорожнього покриття доріг, у тому числі прибудинкових територій, ремонт покрівель та житлових будинків вцілому, забезпечення електро-, тепло- та водопостачанням, вжиття заходів до безпритульних тварин, кронування та видалення дерев, питання роботи громадського транспорту та пільгового перевезення, забезпечення фінансування аптек та лікарськими препаратами (інсуліном), роботи комунальних підприємств 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.

Працівниками відділу по роботі зі зверненнями громадян постійно проводяться перевірки з питань організації роботи зі зверненнями громадян управлінь, відділів Кропивницької міської ради, підприємств, установ та організацій, де надається консультативна та практично-методична допомога.

Відповідно до затвердженого Графіку проведення перевірок згідно з статтею 38 Закону України “Про місцеве самоврядування” та розпорядженням №72 “Про організацію роботи виконавчих органів Міської ради міста Кропивницького зі зверненнями громадян” (зі змінами), протягом 2020 року проведено 9 перевірок управлінь та відділів Кропивницької міської ради.

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.