



ГОЛОВА ДОВГИНЦІВСЬКОЇ РАЙОННОЇ В МІСТІ РАДИ

## Р О З П О Р Я Д Ж Е Н Н Я

14.01.2026

м. Кривий Ріг

№ 13-р

***Про роботу зі зверненнями  
громадян у 2025 році та  
основні завдання на 2026 рік***

З метою забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення, вирішення проблемних питань мешканців району, подальшого поліпшення якості розгляду звернень громадян; керуючись Законами України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про звернення громадян», рішенням Криворізької міської ради від 31.03.2016 № 381 «Про обсяг і межі повноважень районних у місті рад та їх виконавчих органів» зі змінами:

1. Керівникам структурних підрозділів виконкому районної в місті ради:

1.1 розглянути аналітичну доповідну записку про підсумки роботи зі зверненнями громадян у 2025 році (додаток);

1.2 забезпечити системну роботу зі зверненнями громадян відповідно до вимог чинного законодавства, своєчасний і якісний розгляд звернень громадян відповідно до наданих повноважень;

1.3 забезпечити системне ведення діловодства за зверненнями громадян;

1.4 за результатами розгляду звернень здійснювати зворотній зв'язок із заявниками з метою перевірки повноти та якості їх виконання;

1.5 проводити роз'яснювальну роботу з мешканцями, які звертаються до підрозділу.

2. Рекомендувати керівникам ТОВ «Житлосервіс-КР» (Цопа Л.А.), КП «Послуга» (Холявка А.Ю.), ТОВ «Комбінат благоустрою» (Мала К.В.):

2.1 забезпечити дотримання вимог чинного законодавства України під час розгляду звернень громадян та ведення діловодства за зверненнями на підприємствах;

2.2 взяти під особистий контроль дотримання термінів виконання звернень, запобігати виникненню колективних, повторних звернень та звернень до вищих органів влади, перевіряти достовірність наданої у відповідях інформації;

2.3 підтримувати у актуальному стані роботу «гарячих ліній» керівництва та абонентських служб, надавати кваліфіковані роз'яснення безпосередньо на підприємствах;

2.4 з метою запобігання випадкам необґрунтованих перенесень термінів виконання, вивчати питання, які порушуються у зверненнях, та дотримуватись графіків виконання робіт.

3. Загальному відділу виконкому районної в місті ради (Солодовнік О.В.):

3.1 протягом року провести перевірки організації розгляду звернень та ведення діловодства за зверненнями громадян в структурних підрозділах виконкому районної в місті ради;

3.2 проводити (у разі необхідності) перевірки якості розгляду звернень;

3.3 складати щотижневий моніторинг звернень громадян. У разі виявлення фактів їх неналежного розгляду, інформувати керівництво виконкому районної в місті ради.

4. Координацію роботи за виконанням розпорядження покласти на загальний відділ виконкому районної в місті ради (Солодовнік О.В.) контроль – на керуючого справами виконкому районної в місті ради Гижка О.О.

*Голова районної в місті ради*

*Ігор ПАТІНОВ*

*Додаток 1  
до розпорядження голови  
районної в місті ради  
від 14.01.2026 № 13-р*

***Аналітична доповідна записка  
про підсумки роботи у 2025 році***

Робота із зверненнями громадян у виконавчому комітеті Довгинцівської районної в місті ради проводилася згідно з вимогами Закону України «Про звернення громадян» (зі змінами), Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», Указу Президента 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», інших законодавчих актів. Упродовж 2025 року здійснювався постійний аналіз та узагальнення питань за зверненнями громадян для з'ясування причин, що їх породжують, а також моніторинг найбільш гострих проблем, які порушували мешканці громади.

Громадяни мали змогу подати звернення шляхом направлення поштою, надіслати електронне звернення за допомогою мережі Інтернет, звернутись особисто або за допомогою засобів телефонного зв'язку. У телефонному режимі проводилась роз'яснювальна робота з громадянами, які звертались на «прямий телефон» голови районної в місті ради, щодо шляхів вирішення їх питань та порядку розгляду звернень. Для зручності громадян на першому поверсі приміщення виконкому встановлено скриньку для звернень та створено умови для підготовки звернень та надання консультацій працівниками виконкому.

З метою збереження життя і здоров'я людей в умовах воєнного стану проведення особистого прийому громадян головою районної в місті ради, його заступниками та керуючим справами виконкому Довгинцівської районної в місті ради здійснювалось керівниками за напрямками діяльності з кожним окремим заявником з урахуванням тематики порушеного ним питання.

Мешканцями активно використовувався інтернет-ресурс, а саме окрема рубрика «Написати звернення» на офіційному веб-сайті Довгинцівської районної в місті ради, де розміщена необхідна довідкова інформація, нормативно-правові та розпорядчі акти.

Упродовж 2025 року до виконкому районної в місті ради з різних питань звернулось 11948 мешканців району, що на 2498 менше, ніж за аналогічний період 2024 року (14446). Крім того, до управління праці та соціального захисту населення за призначенням пільг, адресних соціальних допомог, компенсацій та субсидій звернулось 39364 мешканці.

Керівниками структурних підрозділів прийнято 5534 громадянина. Сектором «Служби відповідальних чергових» опрацьовано 1423 заявки. Послугами Контакт-центру виконкому Криворізької міської ради упродовж звітнього періоду скористалось 2958 громадян, які звернулись до зазначеного сервісу за вирішенням питань, віднесених до компетенції виконкому районної в місті ради.

Відповідно до заяв мешканців, які надійшли через територіальний підрозділ Центр адміністративних послуг «Віза» структурними підрозділами виконкому районної в місті ради за напрямками діяльності було опрацьовано 601 пакет документів.

Упродовж 2025 року до приймальні громадян виконкому районної у місті ради звернулось 2348 мешканців (з урахуванням колективних звернень), що на 22% менше, ніж у 2024 році (2982) (таблиця 1). Зареєстровано 1432 звернення, що на 739 або 34% менше аналогічного періоду 2024 року (2171). 82,4% отриманих звернень склали заяви, 17,5% – скарги, 0,07% – подяки. Деяко зменшилась кількість колективних звернень – з 38 одиниць у 2024 році до 35 у 2025 році.

Діаграма 1



Звернення, що надійшли та були опрацьовані виконкомом районної в місті ради склали (діаграма 1):

- 248 (17,3%) отримано поштою (278 – у 2024 році), (у т. ч. 123 – надіслано виконкомом міської ради);

- 85 (5,9%) надійшло на офіційну електронну адресу виконкому від мешканців району (57 – у 2024 році);

- 9 (0,6%) одержано на особистому прийомі голови ради, його заступників та керуючого справами виконкому (6 – у 2024 році);

- 12 (0,8%) надійшло на «прямий телефон» голови районної в місті ради (37 – у 2024 році);
- 716 (50%) надіслано Державною установою «Урядовий контактний центр» (1155 – у 2024 році);
- 362 (25,2%) надійшло від контакт-центру «Гаряча лінія голови облдержадміністрації» (638 – у 2024 році).

Таблиця 1

**Динаміка  
кількості звернень за 2024-2025 роки**

| № з/п | Назва                                                       | 2024 рік    | 2025 рік    | +, -        |
|-------|-------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| 1     | 2                                                           | 3           | 4           | 5           |
| 1.1   | <b>Загальна кількість звернень</b>                          | <b>2171</b> | <b>1432</b> | <b>-739</b> |
| 1.2   | <b>Загальна кількість розглянутих питань</b>                | <b>2439</b> | <b>1596</b> | <b>-843</b> |
| 1.2   | <b>Кількість громадян, які звернулись до виконкому</b>      | <b>2982</b> | <b>2348</b> | <b>-634</b> |
| 2.1   | Кількість письмових звернень, в тому числі:                 | 335         | 333         | -2          |
|       | - надіслано на розгляд виконкомом міської ради              | 121         | 123         | +2          |
|       | - надійшло безпосередньо до виконкому районної в місті ради | 157         | 125         | -32         |
|       | - надіслано електронною поштою                              | 57          | 85          | +28         |
| 2.2   | Кількість усних звернень в тому числі:                      | 43          | 21          | -22         |
|       | - на особистих прийомах керівництва (у т.ч. виїзний прийом) | 6           | 9           | +3          |
|       | - на «пряму лінію» голови районної в місті ради             | 37          | 12          | -25         |
| 2.3   | Разом письмових та усних звернень                           | 378         | 354         | -24         |
| 2.4   | Колективні звернення                                        | 38          | 35          | -3          |
|       | Кількість підписів громадян у колективних зверненнях        | 849         | 951         | +102        |
| 2.5   | Повторні звернення                                          | -           | 2           | +2          |
| 2.6   | Звернення з порушенням терміну виконання                    | -           | -           | -           |
| 2.7   | Порушені питання :                                          | 501         | 428         | -73         |
|       | • аграрна політика і земельні відносини                     | 33          | 12          | -21         |
|       | • будівництво                                               | -           | 4           | +4          |
|       | • житлова політика                                          | 38          | 55          | +17         |
|       | • комунальне господарство                                   | 294         | 230         | -64         |
|       | • транспорт і зв'язок                                       | 3           | 2           | -1          |

|     |                                                                                      |      |     |      |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------|------|-----|------|
|     | • освіта, навчання та виховання                                                      | 16   | 15  | -1   |
|     | • охорона здоров'я                                                                   | 1    | 1   | -    |
|     | • праця та заробітна плата                                                           | -    | 3   | +3   |
|     | • соціальний захист                                                                  | 27   | 49  | +22  |
|     | • торгівля, побут та підприємництво                                                  | 13   | 14  | +1   |
|     | • забезпечення законності, охорони правопорядку                                      | 11   | 10  | -1   |
|     | • оборонна робота та мобілізаційна підготовка                                        | 26   | 25  | -1   |
|     | • діяльність органів місцевого самоврядування                                        | 21   | 7   | -14  |
|     | • культура і культурна спадщина                                                      | 4    | 1   | -3   |
|     | • фінансова політика                                                                 | 1    | -   | -1   |
|     | • екологія                                                                           | 1    | -   | -1   |
|     | • інші                                                                               | 12   | -   | -12  |
| 3.1 | <b><i>Звернення до ДУ «Урядовий контактний центр»</i></b>                            | 1155 | 716 | -439 |
| 3.2 | Порушені питання:                                                                    | 1262 | 774 | -488 |
|     | • аграрна політика і земельні відносини                                              | 1    | 1   | -    |
|     | • будівництво                                                                        | 3    | -   | -3   |
|     | • житлова політика                                                                   | 16   | 7   | -9   |
|     | • комунальне господарство                                                            | 1053 | 596 | -457 |
|     | • освіта, навчання та виховання                                                      | 16   | 13  | -3   |
|     | • торгівля, побут та підприємництво                                                  | 3    | 4   | +1   |
|     | • охорона здоров'я                                                                   | 3    | 1   | -2   |
|     | • праця і заробітна плата                                                            | -    | 2   | +2   |
|     | • соціальний захист                                                                  | 134  | 104 | -30  |
|     | • забезпечення законності, охорони правопорядку                                      | 1    | 3   | +2   |
|     | • оборонна робота та мобілізаційна підготовка                                        | 28   | 43  | +15  |
|     | • діяльність органів місцевого самоврядування                                        | 4    | -   | 4    |
| 4.1 | <b><i>Звернення до контакт-центру «Гаряча лінія голови облдержадміністрації»</i></b> | 638  | 362 | -276 |
| 4.2 | Порушені питання :                                                                   | 676  | 394 | -282 |
|     | • аграрна політика і земельні відносини                                              | -    | 1   | +1   |
|     | • будівництво                                                                        | 1    | 3   | +2   |
|     | • житлова політика                                                                   | 7    | 3   | -4   |
|     | • комунальне господарство                                                            | 602  | 341 | -261 |
|     | • освіта, навчання та виховання                                                      | 8    | 3   | -5   |
|     | • соціальний захист                                                                  | 38   | 37  | -1   |
|     | • торгівля, побут та підприємництво                                                  | 3    | 2   | -1   |
|     | • охорона здоров'я                                                                   | 1    | -   | -1   |
|     | • забезпечення законності, охорони правопорядку                                      | -    | 1   | +1   |
|     | • оборонна робота та мобілізаційна підготовка                                        | 12   | 3   | -9   |
|     | • діяльність органів місцевого самоврядування                                        | 4    | -   | -4   |

Кількість звернень, надісланих на опрацювання виконкомом Криворізької міської ради, залишилась практично на рівні позаминулого року (123 проти 121). Звернення громадян, надіслані до виконкому районної в місті ради від органів державної влади України вищого рівня, розподілилися таким чином (таблиця 2):

Таблиця 2

| <i>Вищі органи влади</i>                        | <i>2024 рік</i> | <i>2025 рік</i> |
|-------------------------------------------------|-----------------|-----------------|
| 1                                               | 2               | 3               |
| Апарат Верховної Ради України                   | -               | 1               |
| Кабінет Міністрів України                       | 4               | 5               |
| ГУ Держпродспоживслужби                         | -               | 1               |
| Державна служба України з надзвичайних ситуацій | -               | 1               |
| Обласна державна адміністрація                  | 1               | -               |
| Виконком Криворізької міської ради              | 115             | 115             |
| Криворізька районна військова адміністрація     | 1               | -               |
| <b>РАЗОМ:</b>                                   | <b>121</b>      | <b>123</b>      |

До виконкому районної в місті ради упродовж 2025 року від контакт-центру «Гаряча лінія голови облдержадміністрації» надійшло 362 звернення, що на 44% менше, ніж у 2024 році. Розглянуто 394 питання, з яких:

- 86% – комунальні (341);
- 9,3% – соціальні (37) ;
- 0,7% – житлові (3);
- 0,7% – будівництва (3);
- 0,7% – оборонної роботи та мобілізаційної підготовки (3);
- 0,5% – підприємництва (2);
- 0,5% – захисту прав дітей (2);
- 0,2% – освіти (1);
- 0,2% – землекористування (1);
- 0,2% – охорони правопорядку (1).

Через ДУ «Урядовий контактний центр» упродовж звітнього періоду виконкомом районної в місті ради отримано 716 звернень, розглянуто 774 питання. Мешканці звертались з наступних питань:

- 77% – комунальних питань (596);
- 13,4% – соціальних (104);
- 5,5% – оборонної роботи та мобілізаційної підготовки (43);
- 1,3% – захисту прав дітей (10);
- 0,9% – житлових (7);
- 0,5% – підприємництва (4);
- 0,3% – освіти (3);
- 0,3% – охорони правопорядку (3);
- 0,2% – праці та заробітної плати (2);
- 0,2% – землекористування (1);
- 0,2% – охорони здоров'я (1).

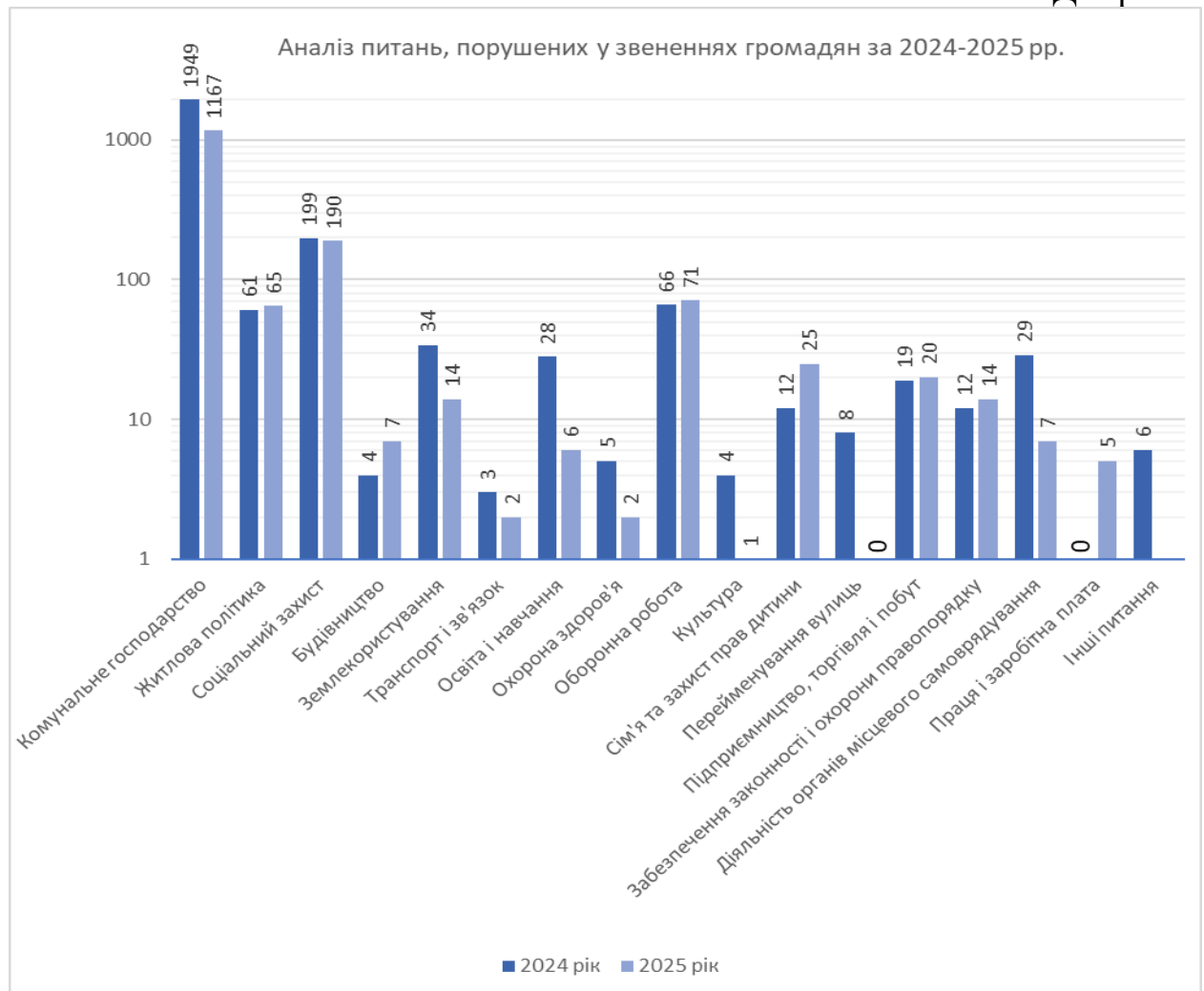
Незважаючи на зменшення більш, ніж у півтори рази кількості звернень мешканців району до зазначених установ, ці телефонні центри спілкування

найбільш активно використовувались мешканцями для вирішення нагальних питань та отриманні від них скарги склали 72,5% або 1078 одиниць від загального числа розглянутих виконкомом районної в місті ради звернень. Із загальної кількості звернень зазначених напрямків 22,2% вирішено позитивно, на 77,2% надано ґрунтовні роз'яснення, 0,4% залишено на контролі.

Усі звернення, що надійшли до приймальної громадян виконкому районної в місті ради, нараховують 1596 питань різної тематики (2439 – у 2024 році) (діаграма 2).

Аналіз питань, порушених у зверненнях, що надійшли за звітний період, свідчить про те, що найбільша кількість стосується питань комунального господарства – 1167 або 73,1% від загальної кількості звернень (за 2024 рік – 1949). Значну кількість становили звернення з питань соціального захисту населення – 190 або 11,9% (за 2024 рік – 199). Заявники порушували питання призначення і виплати соціальних допомог, визначення соціального статусу, надання матеріальної та гуманітарної допомоги. Замикають трійку лідерів питання оборонної роботи та мобілізаційної підготовки – 71 або 4,4% (за 2024 рік – 66). Громадяни звертались щодо відшкодування збитків за пошкодження майна внаслідок бойових дій, роботи бомбосховищ та систем оповіщення, проходження військової служби тощо.

Діаграма 2





У порівнянні з 2024 роком спостерігається тенденція до незначного зростання кількості питань захисту прав дітей (25 проти 12), будівництва (7 проти 4), оборонної роботи та мобілізаційної підготовки (71 при 66). Зменшилась кількість питань землекористування (14 проти 34), роботи органів місцевого самоврядування (7 проти 29), освіти (6 проти 28). Майже на рівні минулого року залишилась кількість питань забезпечення законності та охорони правопорядку (14 проти 12), транспорту і зв'язку (2 проти 3), охорони здоров'я (2 проти 5), житлових (65 проти 61), культури (1 проти 4). Не звертались громадяни у 2025 році з питань перейменування вулиць та фінансової політики, тоді як у 2024 році було отримано відповідно 8 і 1 звернення.

Незважаючи на те, що у 2025 році на 41% зменшилась кількість питань житлово-комунального господарства, вони залишились найбільш численними та склали 1167 одиниць (у 2024 році – 1949) (таблиця 3).

Таблиця 3

| № з/п | Класифікація питань                                                            | 2024 рік    | 2025 рік    | +/-         |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|-------------|
| 1     | 2                                                                              | 3           | 4           | 5           |
| 1     | Будівництво та ремонт місцевих доріг                                           | 11          | 19          | +8          |
| 2     | Благоустрій території, стан прибудинкових територій, скверів, парків, кладовищ | 48          | 42          | -6          |
| 3     | Порушення благоустрою після ремонтних робіт                                    | 11          | 13          | +3          |
| 4     | Встановлення світлофорів, біг-бордів, «лежачих поліцейських»                   | 10          | 5           | -5          |
| 5     | Підтоплення підземними та зливовими водами                                     | 1           | -           | -1          |
| 6     | Зовнішнє освітлення                                                            | 7           | 8           | +1          |
| 7     | Антисанітарний стан сміттєзбірників, порушення графіку вивозу сміття           | 16          | 15          | -1          |
| 8     | Відлов безпритульних тварин                                                    | 2           | 7           | +5          |
| 9     | Обрізка дерев, знесення сухостою                                               | 41          | 26          | -15         |
| 10    | Стан транспортних зупинок                                                      | 1           | 1           | -           |
| 11    | Благоустрій та ремонт дитячих майданчиків                                      | 14          | 3           | -11         |
| 12    | Вартість житлово-комунальних послуг                                            | 75          | 67          | -8          |
| 13    | Холодне водопостачання                                                         | 142         | 118         | -24         |
| 14    | Газопостачання                                                                 | 5           | 3           | -2          |
| 15    | Електропостачання                                                              | 47          | 34          | -13         |
| 16    | Ремонт та експлуатація житлових будинків                                       | 278         | 169         | -109        |
| 17    | Ремонт покрівлі, парапетів, карнизів, м/п швів                                 | 57          | 28          | -29         |
| 18    | Теплопостачання                                                                | 1168        | 602         | -566        |
| 19    | Якість комунальних послуг                                                      | 14          | 5           | -9          |
| 20    | Інше                                                                           | 1           | 2           | +1          |
|       | <b>Всього:</b>                                                                 | <b>1949</b> | <b>1167</b> | <b>-782</b> |

Найчастіше мешканцями порушувались питання налагодження теплопостачання, ремонту та експлуатації житлових будинків, низького тиску або відсутності холодного водопостачання, ремонту систем зовнішньої та внутрішньобудинкової каналізації, відновлення електропостачання та

незручностей від стабілізаційних відключень світла, благоустрою прибудинкових територій та обрізки сухостійних дерев, антисанітарного стану майданчиків для сміття, ремонту доріг, роботи ліфтів, необґрунтованих нарахувань за житлово-комунальні послуги та виконання перерахунків за теплопостачання.

Теплопостачальні організації та комунальні підприємства більш злагоджено розпочали опалювальний сезон та оперативно реагували на аварійні ситуації, тому у порівнянні з позаминулим роком вдвічі зменшилась кількість звернень громадян щодо незадовільного опалення (602 проти 1168). Злагоджена та стабільна робота підприємств – надавачів послуг в складних умовах воєнного стану залишається основним завданням для стабільного функціонування району та міста.

Продовжували надходити звернення від мешканців району щодо ремонту житла, пошкодженого внаслідок збройної агресії Російської Федерації та усунення наслідків ракетних ударів – отримано 18 таких звернень, крім того надійшло 52 звернення щодо відшкодування збитків за пошкодження майна внаслідок бойових дій.

Аналіз статистичних даних за категоріями авторів звернень свідчить, що 13% звернень надійшло від громадян пільгових категорій: учасників війни (2) та бойових дій (21), сімей загиблих (4), учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС (6), осіб з інвалідністю I, II, III груп (37), одиноких матерів (5), багатодітних сімей (14), внутрішньо переміщених осіб (66), ветеранів праці (23), дітей війни (7) тощо.

За соціальним станом заявників найбільша частина звернень надійшла від пенсіонерів – 215 (15%). Крім того, звернулось 62 робітники, 35 безробітних, 18 військовослужбовців, 17 працівників бюджетної сфери, 16 підприємців, 6 державних службовців, 2 служителі релігійної організації, 1 студент.

Виконавчим комітетом Довгинцівської районної в місті ради проводиться постійна робота із заявами, скаргами та пропозиціями громадян. Обґрунтовані роз'яснення надано на 78% (1117) звернень, позитивно вирішено – 21,5% (308), залишено на контролі – 0,4% (7). Відповідно до ст. 20 Закону України «Про звернення громадян», всі звернення, які надходили до виконкому районної в місті ради у 2025 році, розглядалися в передбачені законом терміни, порушень не зафіксовано.

На офіційний веб-сайт виконкому районної в місті ради у 2025 році електронних петицій не надходило.

Упродовж звітної періоду продовжувалась робота на виконання вимог Указу Президента 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» щодо проведення перевірок додержання законодавства про звернення громадян в структурних підрозділах виконкому. Згідно з графіком проведено 20 перевірок, порушень Закону України «Про звернення громадян» та Інструкції з діловодства за зверненнями під час проведення перевірок не виявлено, незначні

недоліки усунуто під час перевірок. Працівники загального відділу постійно співпрацюють з відповідальними за роботу зі зверненнями громадян в підрозділах виконкому районної в місті ради, надають консультативну та практично-методичну допомогу.

З метою попередження звернень громадян протягом 2025 року у державному та приватному секторі житла проведено 3 семінари-наради з головами квартальних та вуличних комітетів.

Упродовж 2025 року 21 громадянину надано грошову допомогу на поховання померлих за рахунок бюджетних коштів на загальну суму 27090,0 грн.

Керівникам постійно наголошується на необхідності посилення вимогливості, відповідальності та контролю за станом справ з розгляду заяв і скарг громадян; підвищення ефективності роботи зі зверненнями громадян, зокрема щодо вирішення на місцевому рівні тих питань, з якими громадяни звертаються до органів влади вищого рівня, надання повних вичерпних відповідей з посиланням на чинне законодавство, вжиття заходів щодо усунення причин, які породжують повторні та колективні звернення громадян, а також недопущення випадків порушення термінів розгляду звернень, встановлених законодавством.

Питання роботи зі зверненнями громадян, які відображають найбільш актуальні проблеми мешканців громади, залишається одним із пріоритетних напрямів діяльності органів місцевого самоврядування і перебуває на постійному контролі у виконавчому комітеті Довгинцівської районної в місті ради.

*Керуючий справами виконкому*

*Олександр ГИЖКО*