



ГОЛОВА ДОВГИНЦІВСЬКОЇ РАЙОННОЇ В МІСТІ РАДИ

Р О З П О Р Я Д Ж Е Н Н Я

10.01.2025

м. Кривий Ріг

№ 11-р

***Про роботу зі зверненнями
громадян у 2024 році та
основні завдання на 2025 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 2024 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 за результатами розгляду звернень здійснювати зворотній зв'язок із заявниками з метою перевірки якості їх виконання.

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.

***В.о. голови районної в місті ради –
заступник голови районної в місті ради***

Олена ТЕРЕЩЕНКО

***Аналітична доповідна записка
про підсумки роботи зі звернення громадян у 2024 році***

Реалізуючи вимоги Конституції України, Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України 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, виконкомом районної в місті ради систематично здійснюється ряд заходів з питань роботи зі зверненнями громадян.

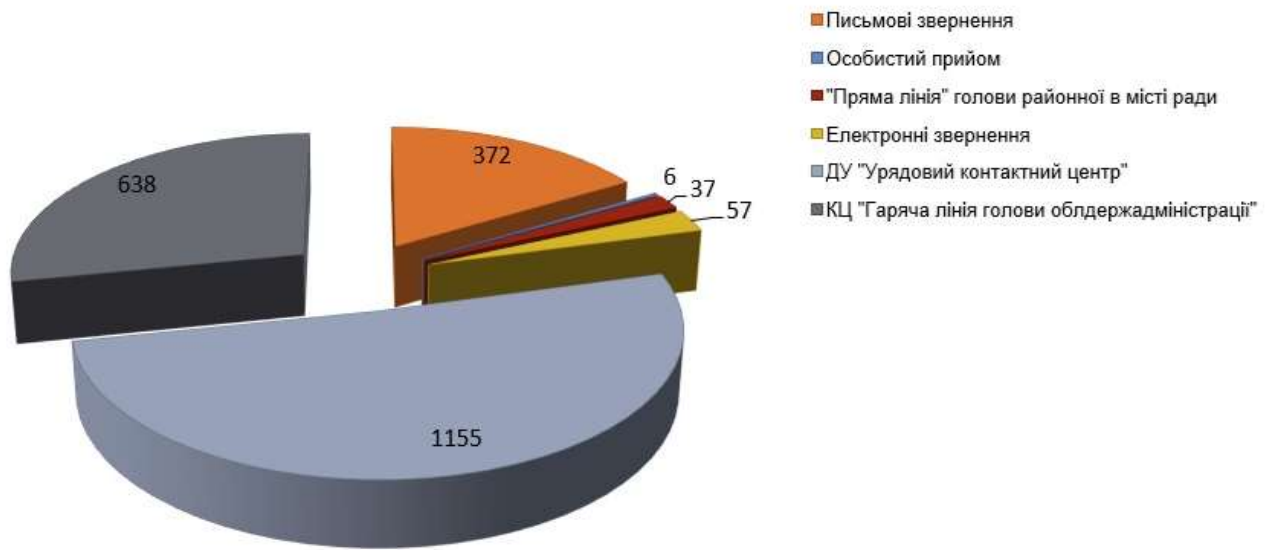
Упродовж 2024 року до виконкому районної в місті ради з різних питань звернулось 14446 мешканців району, (у 2023 році-15820). Крім того, до управління праці та соціального захисту населення за призначенням адресних соціальних допомог, пільг, компенсацій та субсидій звернулось 39356 мешканців.

Керівниками структурних підрозділів прийнято 4720 громадян. Сектором «Служби відповідальних чергових» опрацьовано 2168 заявок. Послугами Контакт-центру виконкому Криворізької міської ради упродовж звітного періоду скористалось 1560 громадян, які звернулись до зазначеного сервісу за вирішенням питань, віднесених до компетенції виконкому районної в місті ради. Правом на компенсаційні виплати за тимчасове розміщення внутрішньо переміщених осіб за програмою «Прихисток» скористалось 2389 власників житла.

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 627 пакетів документів.

Приймальною громадян виконкому районної в місті ради упродовж 2024 року зареєстровано 2171 звернення, що на 241 або 10% менше аналогічного періоду 2023 року (2412). 86,6% отриманих звернень склали заяви, 13% – скарги, 0,02% – пропозиції, 0,1% – подяки. Зменшилась кількість колективних звернень – з 45 одиниць у 2023 році до 38 у 2024 році. Загалом з урахуванням колективних звернень до виконкому районної в місті ради звернулось 2982 мешканці, що в 1,4 рази менше, ніж у позаминулому році (4265).

Аналіз звернень за напрямками надходження



Із загальної кількості розглянутих звернень:

- 278 (12,8%) отримано поштою (258 – у 2023 році) (у т.ч. 121 – надіслано виконкомом міської ради);
- 57 (2,6%) надійшло на офіційну електронну адресу виконкому від мешканців району (121 – у 2023 році);
- 6 (0,2%) одержано на особистому прийомі голови ради, його заступників та керуючого справами виконкому (2 – у 2023 році);
- 37 (1,7%) надійшло на «прямий телефон» голови районної в місті ради (25 – у 2023 році);
- 1155 (53,2%) надіслано Державною установою «Урядовий контактний центр» (931 – у 2023 році);
- 638 (29,3%) надійшло від контакт-центру «Гаряча лінія голови облдержадміністрації» (1075 – у 2023 році).

Таблиця 1

Динаміка кількості звернень за 2023-2024 роки

№ з/п	Назва	2023 рік	2024 рік	+, -
1	2	3	4	5
1.1	Загальна кількість звернень	2412	2171	-241
1.2	Загальна кількість розглянутих питань	2623	2439	-184
1.2	Кількість громадян, які звернулись до виконкому	4265	2982	-1283

2.1	Кількість письмових звернень, в тому числі:	379	335	-44
	- надіслано на розгляд виконкомом міської ради	77	121	+44
	- надійшло безпосередньо до виконкому районної в місті ради	181	157	-24
	- надіслано електронною поштою	121	57	-64
2.2	Кількість усних звернень в тому числі:	27	43	+16
	- на особистих прийомах керівництва (у т.ч. виїзний прийом)	2	6	+4
	- на «пряму лінію» голови районної в місті ради	25	37	+12
2.3	Разом письмових та усних звернень	406	378	-28
2.4	Колективні звернення	45	38	-7
	Кількість підписів громадян у колективних зверненнях	1898	849	-1049
2.5	Повторні звернення	1	-	-1
2.6	Звернення з порушенням терміну виконання	-	-	-
2.7	Порушені питання :	507	501	-6
	• аграрна політика і земельні відносини	32	33	+1
	• будівництво	2	-	-2
	• житлова політика	56	38	-18
	• комунальне господарство	213	294	+81
	• транспорт і зв'язок	7	3	-4
	• освіта, навчання та виховання	17	16	-1
	• охорона здоров'я	1	1	-
	• праця та заробітна плата	1	-	-1
	• соціальний захист	29	27	-2
	• торгівля, побут та підприємництво	32	13	-19
	• забезпечення законності, охорони правопорядку	5	11	+6
	• оборонна робота та мобілізаційна підготовка	9	26	+7
	• діяльність органів місцевого самоврядування	13	21	+8
	• культура і культурна спадщина	1	4	+3
	• фінансова політика	1	1	-
	• інформаційна політика	1	-	-1
	• екологія	-	1	+1
	• інші	87	12	-75
3.1	<i>Звернення до ДУ «Урядовий контактний центр»</i>	931	1155	+224
3.2	Порушені питання:	1002	1262	+260
	• аграрна політика і земельні відносини	11	1	-10
	• будівництво	5	3	-2
	• житлова політика	17	16	-1
	• комунальне господарство	631	1053	+422
	• освіта, навчання та виховання	15	16	+1
	• торгівля, побут та підприємництво	9	3	-6
	• охорона здоров'я	1	3	+2
	• праця і заробітна плата	1	-	-1
	• соціальний захист	269	134	-135

	• забезпечення законності, охорони правопорядку	3	1	-2
	• оборонна робота та мобілізаційна підготовка	24	28	+4
	• діяльність органів виконавчої влади	1	-	-1
	• діяльність органів місцевого самоврядування	11	4	-7
	• інші	4	-	-4
4.1	Звернення до контакт-центру «Гаряча лінія голови облдержадміністрації»	1075	638	-437
4.2	Порушені питання :	1114	676	-438
	• аграрна політика і земельні відносини	1	-	-1
	• будівництво	3	1	-2
	• житлова політика	5	7	+2
	• комунальне господарство	247	602	+355
	• транспорт і зв'язок	1	-	-
	• освіта, навчання та виховання	7	8	+1
	• соціальний захист	832	38	-794
	• торгівля, побут та підприємництво	8	3	-5
	• охорона здоров'я	-	1	+1
	• забезпечення законності, охорони правопорядку	1	-	-1
	• оборонна робота та мобілізаційна підготовка	3	12	+9
	• діяльність органів місцевого самоврядування	4	4	-
	• інші	2	-	-2

У 2024 році з 77 до 121 зросла кількість звернень, надісланих на опрацювання виконкомом Криворізької міської ради. 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>2023 рік</i>	<i>2024 рік</i>
1	2	3
Офіс Президента України	3	-
Кабінет Міністрів України	2	4
Держпродспоживслужба	3	-
Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг	1	-
Обласна державна адміністрація	2	1
Державна обласна військова адміністрація	1	-
Виконком Криворізької міської ради	62	115
Криворізька районна військова адміністрація	2	1
Департамент патрульної поліції	1	-
РАЗОМ:	77	121

Через багатоканальну телефонну лінію контакт-центр «Гаряча лінія голови облдержадміністрації» та державну установу «Урядовий контактний

центр» надійшло 82% розглянутих звернень. У 2024 році на 224 одиниці зросла кількість звернень від ДУ «Урядовий контактний центр» – 1155 проти 931 у 2023 році. На 41% менше скарг отримано через контакт-центр «Гаряча лінія голови облдержадміністрації» – 638 проти 1075 у 2023 році. Із загальної кількості звернень зазначених напрямків 41,7% вирішено позитивно, на 58% надано ґрунтовні роз'яснення, 0,1% переадресовано за належністю, 0,1% залишено на контролі.

Усі звернення, що надійшли до приймальні громадян виконкому районної в місті ради, нараховують 2439 питань різної тематики (2623 – у 2023 році)

Діаграма 2

Аналіз питань, порушених у зверненнях громадян, які надійшли упродовж 2024 року



За характером основних питань, що їх порушували громадяни у зверненнях до виконкому районної в місті ради упродовж 2024 року, на першому місті перебували питання комунальної сфери (1949 одиниць або 80%), що майже удвічі більше показника позаминулого року (1091). Не втрачають актуальності питання соціального захисту населення: незважаючи на те, що у 2024 році їх надійшло у п'ять разів менше – 199 (8,1%) проти 1130 у 2023 році, вони перебувають на другому місці. На третьому місці – питання оборонної роботи та мобілізаційної підготовки (66 або 2,7%). Решту склали питання:

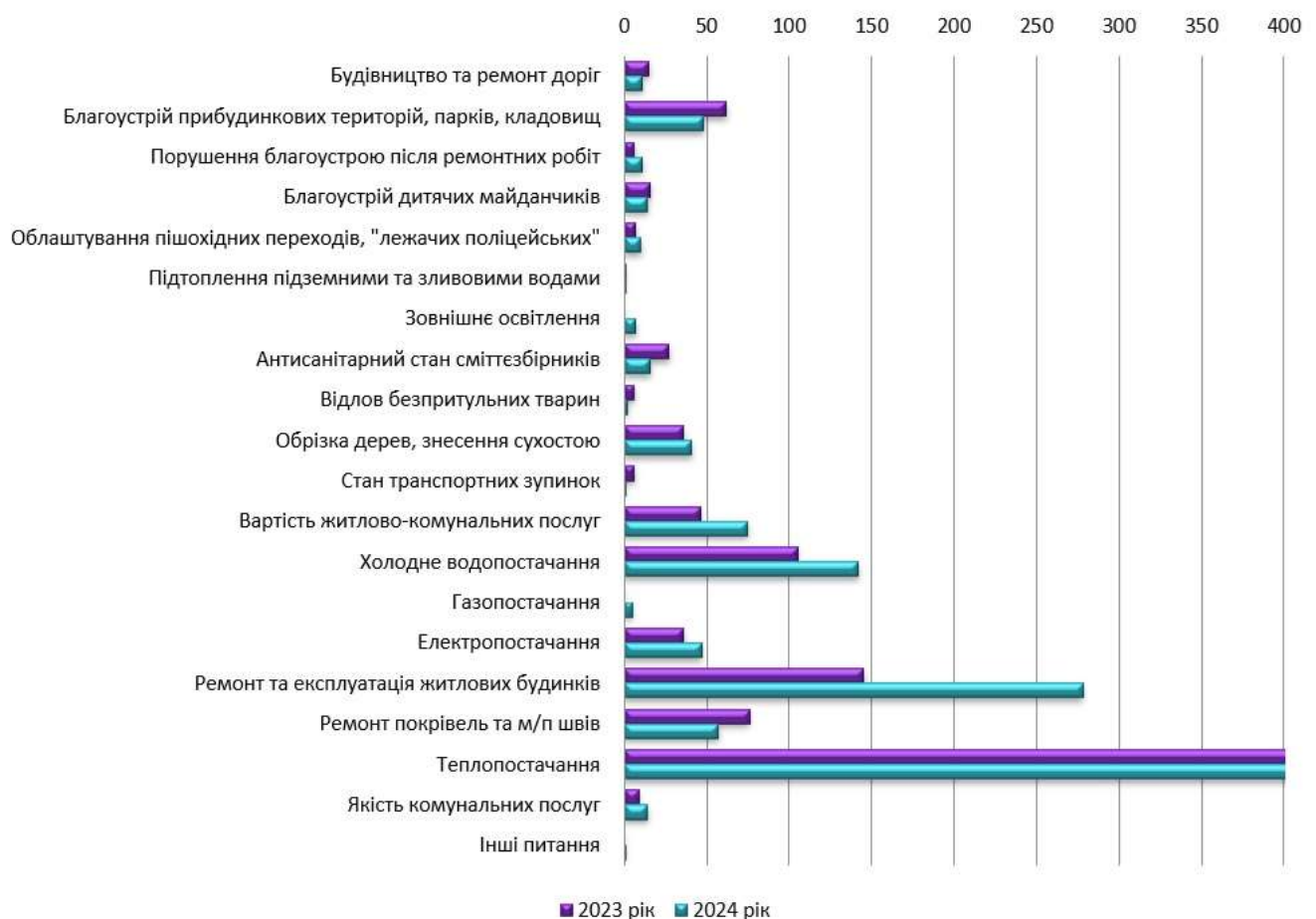
- 61 або 2,5% - житлової політики;
- 34 або 1,4% – аграрної політики і земельних відносин;
- 29 або 1,2% – роботи органів місцевого самоврядування;
- 28 або 1,1% – освіти та навчання;

- 19 або 0,7% – підприємництва, торгівлі та побуту;
- 12 або 0,5% – дотримання законності та охорони правопорядку;
- 12 або 0,5% – захисту прав дітей;
- 8 або 0,3% – перейменування вулиць;
- 5 або 0,2% – охорони здоров'я;
- 4 або 0,17% – будівництва;
- 4 або 0,17% – культури;
- 4 або 0,17% – інші питання;
- 3 або 0,13% – транспорту та зв'язку;
- 1 або % – екології та природних ресурсів;
- 1 або 0,05% – фінансової політики.

У порівнянні з 2023 роком на 79% зросла кількість питань житлово-комунального господарства (1949 проти 1091 одиниць). Мешканці району звертались за допомогою у вирішенні питань ремонту та експлуатації житлових будинків, низького тиску або відсутності холодного водопостачання, ремонту систем зовнішньої та внутрішньобудинкової каналізації, благоустрою прибудинкових територій та обрізки сухостійних дерев, незадовільного опалення, відновлення електропостачання та роботи ліфтів, антисанітарного стану майданчиків для сміття, ремонту доріг, необґрунтованих нарахунків за житлово-комунальні послуги та виконання перерахунків за теплопостачання.

Діаграма 3

Аналіз комунальних питань за 2023-2024 рр.



Для оперативного реагування та розв'язання проблемних питань, які мешканці порушують у заявках, продовжується спільна робота виконкому районної в місті ради з електронним сервісом Контакт-Центр виконкому Криворізької міської ради. Критична ситуація, що склалася в енергосистемі країни призвела до збільшення кількості заявок. Стан їх виконання перебуває на постійному контролі, вживаються заходи з покращення ефективності роботи з заявками, що надходять до е-сервісу.

Складним був початок опалювального сезону 2024-2025 р.р. У порівнянні з відповідним періодом позаминулого на 138% з 492 до 1168 одиниць зросла кількість звернень з питань теплопостачання. Основні причини виникнення скарг обумовлені, насамперед, неякісною підготовкою житлового фонду підприємствами, поданням теплопостачальними організаціями теплоносія незадовільної якості, поривами на мережах, відсутністю своєчасного налагодження системи теплопостачання у будинках мешканців. Найбільша кількість звернень щодо відсутності теплопостачання надійшла від мешканців мікрорайону «Східний – 1, 2, 3».

Упродовж 2024 року надходили численні звернення від громадян з питання низького тиску або відсутності холодного водопостачання. Якщо у 2023 році було отримано 105 таких звернень, то упродовж звітної періоду їх кількість зросла на 36% – 142 скарги. Заборгованість мешканців, нагальність реалізації заходів у рамках обмежених фінансових можливостей, кадровий дефіцит на підприємстві, робота в складних умовах воєнного стану – основна низка факторів, які впливають на забезпечення належної експлуатації мереж та споруд КП «Кривбасводоканал».

Від мешканців району надійшло 40 звернень з питання ремонту житла, пошкодженого внаслідок збройної агресії Російської Федерації та усунення наслідків ракетних ударів, 51 звернення – щодо відшкодування збитків за пошкодження майна внаслідок бойових дій.

Значна частина звернень надійшла від громадян, які потребують соціального захисту та підтримки. За допомогою у вирішенні питань до виконкому районної в місті ради звертались учасники війни (3) та бойових дій (21), сім'ї загиблих (5), сім'ї військовослужбовців (5), ветерани військової служби ((1), учасники ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та особи, які потерпіли від Чорнобильської катастрофи (6), внутрішньо переміщені особи (57), інваліди (67), діти війни (17), ветерани праці (37), одинокі матері (13), багатодітні сім'ї (29), матері дітей-інвалідів (3), особи з числа дітей сиріт (1) тощо.

Аналіз категорій соціального стану заявників свідчить, що упродовж 2024 року до виконкому районної в місті ради зверталися передусім пенсіонери, які надіслали 12,9 % від загальної кількості звернень (281), робітники – 3,3% (72), безробітні – 1,1% (25), військовослужбовці 0,8% (18), підприємці 0,7% (17), працівники бюджетної сфери – 0,6% (14), державні службовці – 0,2% (4), студенти – 0,05% (1).

За результатами розгляду звернень вживались відповідні заходи щодо забезпечення кваліфікованого неупередженого та своєчасного розгляду звернень громадян, оперативного вирішення порушених в них питань,

задоволення законних вимог заявників. Із загальної кількості звернень громадян, що надійшли до виконкому районної в місті ради упродовж 2024 року, 828 (38,1%) вирішено позитивно на користь громадян, на 1334 (61,4%) надано ґрунтовні роз'яснення, 3 (0,1%) передано для розгляду за належністю відповідно до ст. 7 Закону України «Про звернення громадян», 6 (0,2%) залишено на контролі до остаточного вирішення питання.

Відповідно до ст. 20 Закону України «Про звернення громадян», всі звернення, які надходили до виконкому районної в місті ради, упродовж 2024 року, розглядалися в передбачені законом терміни, порушень не зафіксовано.

На офіційний веб-сайт виконкому районної в місті ради упродовж 2024 року електронних петицій не надходило.

Для забезпечення об'єктивного і своєчасного розгляду звернень та підвищення відповідальності керівників, проводяться перевірки стану роботи зі зверненнями громадян на підприємствах, в установах, організаціях району та структурних підрозділах виконкому. Упродовж звітної періоду згідно з графіком проведено 21 перевірку. Порушень Закону України «Про звернення громадян» та Інструкції з діловодства за зверненнями під час проведення перевірок не виявлено, надано методичну допомогу та практичні рекомендації.

З метою попередження звернень громадян упродовж 2024 року у державному та приватному секторі житла проведено семінар-нараду з головами квартальних та вуличних комітетів.

Упродовж 2024 року 29 громадянам надано грошову допомогу на поховання померлих за рахунок бюджетних коштів на загальну суму 37410,0 грн.

Звернення громадян мають важливе значення у забезпеченні постійного зв'язку між органами влади та мешканцями, особливо в складних умовах воєнного часу, тому виконком і надалі буде спрямовувати свою діяльність на об'єктивний, всебічний розгляд звернень, сприяти усуненню причин, що породжують скарги, своєчасно вирішувати актуальні проблеми та гарантувати реалізацію конституційних прав і свобод громадян.

Керуючий справами виконкому

Олександр ГИЖКО