



## ГОЛОВА ДОВГИНЦІВСЬКОЇ РАЙОННОЇ В МІСТІ РАДИ

# Р О З П О Р Я Д Ж Е Н Н Я

01.02.2024

м. Кривий Ріг

№ 31-р

### *Про роботу зі зверненнями громадян у 2023 році та основні завдання на 2024 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 2023 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***

*Додаток  
до розпорядження голови  
районної в місті ради  
від 01.02.2024 № 31-р*

***Аналітична доповідна записка  
про підсумки роботи у 2023 році***

З метою забезпечення реалізації та гарантування закріплених Конституцією України права на звернення до органів влади та органів місцевого самоврядування, права громадян на участь в управлінні державними справами, підвищення ефективності роботи органів державної влади та органів місцевого самоврядування зі зверненнями громадян, відповідно до вимог чинного законодавства України, зокрема Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07 лютого № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права громадян на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» виконкомом районної в місті ради вживаються необхідні заходи щодо об'єктивного, всебічного і вчасного розгляду звернень громадян.

Упродовж 2023 року до виконкому районної в місті ради з різних питань звернулось 15820 мешканців району, що на 2343 одиниці більше, ніж за аналогічний період 2022 року (13477). Крім того, до управління праці та соціального захисту населення за призначенням адресних соціальних допомог, пільг, компенсацій та субсидій звернулось 49838 мешканців.

Керівниками структурних підрозділів прийнято 4202 громадянина. Сектором «Служби відповідальних чергових» опрацьовано 1407 заявок. Послугами Контакт-центру виконкому Криворізької міської ради упродовж звітного періоду скористався 1521 громадянин, які звернулись до зазначеного сервісу за вирішенням питань, віднесених до компетенції виконкому районної в місті ради.

Виконкомом районної в місті ради, як суб'єктом надання послуг для замовників, у 2023 році було надано 454 послуги відповідно до заяв мешканців, які надійшли через територіальний підрозділ Центр адміністративних послуг «Віза». Зазначена кількість пакетів документів була детально опрацьована структурними підрозділами за напрямками діяльності. Крім того, за програмою «Прихисток» можливістю подати заяву на компенсацію скористався 3971 мешканець району, які виявили бажання розмістити у своїх оселях внутрішньо переміщених осіб – громадян, які внаслідок бойових дій вимушені були покинути власні домівки та залишились без житла та засобів для існування.

Упродовж 2023 року приймальною громадян виконкому районної в місті ради зареєстровано 2412 звернень, що на удвічі більше аналогічного періоду 2022 року (1203). Значно зросла кількість колективних звернень – з 17 одиниць у 2022 році до 45 у 2023 році. Загалом з урахуванням колективних звернень до

виконкому районної в місті ради звернулось 4265 мешканців, що майже удвічі більше, ніж у позаминулому році (2142).

Із загальної кількості розглянутих звернень:

- 258 (10,7%) отримано поштою (372 – у 2022 році) (у т.ч. 77 – надіслано виконкомом міської ради);
- 121 (5%) надійшло на офіційну електронну адресу виконкому від мешканців району (48 – у 2022 році);
- 2 (0,09%) одержано на особистому прийомі голови ради, його заступників та керуючого справами виконкому;
- 25 (1%) надійшло на «прямий телефон» голови районної в місті ради (11 – у 2022 році);
- 931(38,6%) надіслано Державною установою «Урядовий контактний центр» (624 – у 2022 році);
- 1075 (44,5%) надійшло від контакт-центру «Гаряча лінія голови облдержадміністрації» (148 – у 2022 році).

Таблиця 1

*Динаміка  
кількості звернень за 2022-2023 роки*

№ з/п	Назва	2022 рік	2023 рік	+, -
1	2	3	4	5
1.1	<i>Загальна кількість звернень</i>	<b>1203</b>	<b>2412</b>	<b>+1209</b>
1.2	<i>Загальна кількість розглянутих питань</i>	<b>1264</b>	<b>2623</b>	<b>+1359</b>
1.2	<i>Кількість громадян, які звернулись до виконкому</i>	<b>2142</b>	<b>4265</b>	<b>+2123</b>
2.1	Кількість письмових звернень, в тому числі:	420	379	-41
	- надіслано на розгляд виконкомом міської ради	259	77	-182
	- надійшло безпосередньо до виконкому районної в місті ради	113	181	+68
	- надіслано електронною поштою	48	121	+73
2.2	Кількість усних звернень в тому числі:	11	27	+16
	- на особистих прийомах керівництва (у т.ч. виїзний прийом)	-	2	+2
	- на «пряму лінію» голови районної в місті рад	11	25	+14
2.3	Разом письмових та усних звернень	431	406	-25
2.4	Колективні звернення	17	45	+28
	Кількість підписів громадян у колективних зверненнях	956	1898	+942
2.5	Повторні звернення	8	1	-7
2.6	Звернення з порушенням терміну виконання	-	-	-

2.7	Порушені питання	458	507	+49
	аграрна політика і земельні відносини	22	32	+10
	будівництво	1	2	+1
	житлова політика	15	56	+41
	комунальне господарство	74	213	+139
	транспорт і зв'язок	6	7	+1
	освіта, навчання та виховання	11	17	+6
	охорона здоров'я	1	1	-
	праця та заробітна плата	3	1	-2
	соціальний захист	25	29	+4
	торгівля, побут та підприємництво	36	32	-4
	забезпечення законності, охорони правопорядку	7	5	-2
	оборонна робота та мобілізаційна підготовка	-	9	+9
	діяльність органів місцевого самоврядування	2	13	+11
	культура і культурна спадщина	-	1	+1
	фінансова політика	-	1	+1
	інформаційна політика	-	1	+1
	інші	255	87	-168
3.1	<b><i>Звернення до ДУ «Урядовий контактний центр»</i></b>	624	931	+307
3.2	Порушені питання:	657	1002	+345
	аграрна політика і земельні відносини	6	11	+5
	будівництво	-	5	+5
	житлова політика	15	17	+2
	комунальне господарство	273	631	+358
	освіта, навчання та виховання	8	15	+7
	торгівля, побут та підприємництво	4	9	+5
	охорона здоров'я	-	1	+1
	праця і заробітна плата	-	1	+1
	соціальний захист	336	269	67
	забезпечення законності, охорони правопорядку	2	3	+1
	оборонна робота та мобілізаційна підготовка	-	24	+24
	діяльність органів виконавчої влади	-	1	+1
	діяльність органів місцевого самоврядування	1	11	+10
інші	12	4	-8	
4.1	<b><i>Звернення до контакт-центру «Гаряча лінія голови облдержадміністрації»</i></b>	148	1075	+927
4.2	Порушені питання:	149	1114	+965
	аграрна політика і земельні відносини	2	1	-1
	будівництво	-	3	+3
	житлова політика	3	5	+2
	комунальне господарство	72	247	+175
	транспорт і зв'язок	-	1	+1
	освіта, навчання та виховання	1	7	+6
	соціальний захист	67	832	+765
	торгівля, побут та підприємництво	2	8	+6
	забезпечення законності, охорони правопорядку	-	1	+1
	оборонна робота та мобілізаційна підготовка	-	3	+3
	діяльність органів місцевого самоврядування	-	4	+4
	інші	2	2	-

У 2023 році з 259 до 77 зменшилась 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>2022 рік</i>	<i>2023 рік</i>
1	2	3
Офіс Президента України	-	3
Кабінет Міністрів країни	1	2
Держпродспоживслужба	2	3
Національна комісія, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг	-	1
Обласна державна адміністрація	-	2
Державна обласна військова адміністрація	-	1
Виконком Криворізької міської ради	255	62
Криворізька районна військова адміністрація	-	2
Криворізька східна окружна прокуратура	1	-
Департамент патрульної поліції	-	1
<b>РАЗОМ:</b>	<b>259</b>	<b>77</b>

83% розглянутих звернень надійшло через багатоканальну телефонну лінію контакт-центр «Гаряча лінія голови облдержадміністрації» та державну установу «Урядовий контактний центр». У 2023 році на 307 одиниць більше звернень надійшло від ДУ «Урядовий контактний центр» – 931 проти 624 у 2022 році. Майже у сім разів більше скарг отримано через контакт-центр «Гаряча лінія голови облдержадміністрації» – 1075 проти 148 у 2022 році. Із загальної кількості звернень зазначених напрямків 23% вирішено позитивно, на 76,7% надано ґрунтовні роз'яснення, 0,1% переадресовано за належністю, 0,05% залишено на контролі.

Загалом протягом 2023 року громадяни у своїх зверненнях порушили 2623 питання різної тематики. Питома вага розглянутих питань – 1130 одиниць або 43% проти 389 у позаминулому році – належала вирішенню проблем соціального захисту населення, а саме: надання гуманітарної та матеріальної допомоги, призначення соціальних виплат, оформлення субсидій, тощо.

За результатами проведеного аналізу друге місце за актуальністю посідають питання житлово-комунального напрямку – 1091, або 41%, порівнюючи з відповідним періодом 2022 року їх кількість збільшилась на 666.

Несвоєчасне виконання ремонту житлового фонду та комунікацій, налагодження роботи систем центрального опалення та водопостачання, благоустрій прибудинкових територій, ремонт доріг, відновлення зовнішнього

освітлення, знесення сухостійних дерев – ці та інші проблемні питання, ускладнені умовами воєнного стану, спонукають мешканців звертатись за необхідною допомогою. Так у порівнянні з відповідним періодом 2022 року суттєво збільшилась кількість звернень щодо налагодження тепlopостачання (492 проти 104) та холодного водopостачання (105 проти 48). Дещо зросла кількість звернень з питань благоустрою територій (89 проти 44), обрізки дерев (36 проти 29), антисанітарного стану майданчиків для сміття (19 проти 9), ремонту дитячих майданчиків (16 проти 1), будівництва та ремонту доріг (22 проти 8), ремонту житлового фонду (221 проти 88).

Під час проведення громадського обговорення з питань перейменування об'єктів топоніміки м. Кривого Рогу надійшло 84 (3,2%) звернення з обґрунтованими пропозиціями, які були узагальнені та надані до тимчасової робочої групи щодо перейменування топонімічних назв. Звернення зазначеного напрямку посідають третє місце за кількістю порушених питань, їх отримано удвічі більше позаминулого року (42).

За результатами аналізу характеру звернень спостерігається тенденція до зростання у 2023 році кількості звернень з питань житлової політики (78 проти 33), підприємництва (49 проти 39), землекористування (44 проти 30), питань захисту прав дітей (29 проти 15), освіти (10 проти 5), діяльності органів місцевого самоврядування (36 проти 3), оборонної роботи та мобілізаційної підготовки (36 проти 30), транспорту і зв'язку (8 проти 5). Звернення з інших питань мали або незначні кількісні зміни, або залишились на рівні позаминулого року.

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 2023 року, 641 (26,5%) вирішено позитивно на користь громадян, на 1760 (72,9%) надано ґрунтовні роз'яснення, 5 (0,2%) передано для розгляду за належністю відповідно до ст. 7 Закону України «Про звернення громадян», 3 (0,1%) взято до відома, 3 (0,1%) залишено на контролі до остаточного вирішення питання.

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

У зв'язку з проведенням карантинних заходів протягом 2023 року перевірки стану роботи зі зверненнями громадян на підприємствах, в установах, організаціях району та структурних підрозділах виконкому та інші заходи не проводились. Затверджено план проведення перевірок дотримання Закону України «Про звернення громадян» на підприємствах, установах, організаціях району та структурних підрозділах виконкому на I півріччя 2024 року.

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

Упродовж звітнього періоду 9 громадянам надано грошову допомогу на поховання померлих за рахунок бюджетних коштів на загальну суму 3087,33 грн.

Відповідно до ст. 20 Закону України «Про звернення громадян», всі звернення, які надходили до виконкому районної в місті ради, упродовж 2023 року, розглядалися в передбачені законом терміни, порушень не зафіксовано.

Звернення громадян є важливим засобом забезпечення захисту прав людини і громадянина, тому забезпечення кваліфікованого, неупередженого і об'єктивного розгляду звернень громадян з метою вирішення порушених у них питань, задоволення законних вимог заявників та підготовка обґрунтованих відповідей залишається на постійному контролі керівництва районної в місті ради і спрямовується на максимально можливе вирішення проблем жителів району в умовах воєнного стану.

*Керуючий справами виконкому*

*Олександр ГИЖКО*