

## **ІНФОРМАЦІЯ**

### **про підсумки роботи зі зверненнями громадян у Кропивницькій міській територіальній громаді за 2023 рік**

Протягом 2023 року у Кропивницькій міській територіальній громаді робота зі 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).

Облік заяв, скарг та пропозицій громадян здійснювався відповідно до вимог постанови Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 “Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об’єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації”.

Відповідно до Закону України “Про електронні документи та електронний документообіг”, розпорядження міського голови від 12 травня 2023 року № 65 “Про впровадження дослідної експлуатаційної системи електронного документообігу АСКОД” з травня місяця відділом по роботі зі зверненнями громадян через систему АСКОД реєструються звернення, які надходять до міської ради. Система показала оперативність, спрощення, полегшення та прискорення виконання документів.

До Кропивницької міської ради, у тому числі Новенського старостинського округу, протягом 2023 року надійшло всього **13123** звернення проти **10418** за аналогічний період 2022 року, тобто на **2705** звернень більше.

Відповідно до Класифікатора звернень громадян звернення, які надійшли у 2023 році, характеризуються наступним чином:

**За видами:** пропозиції (зауваження) - **69**, скарги - **658**,  
заяви (клопотання) – **12396**,  
у тому числі *інформаційні запити* - **122**,  
*електронні звернення* - **410**.

За звітний період до міської ради через органи влади надійшло **3115** звернень проти **3459** звернень, тобто на **344** звернення менше ніж у 2022 році, а саме:

**від органів вищого рівня - 75** звернень проти **120** за аналогічний період 2022 року, тобто на **45** звернень менше, у тому числі з Кабінету Міністрів України - **1**, через Кіровоградську обласну військову адміністрацію - **52**, через інші органи державної влади - **22**;

**через соціальний проект "Урядова гаряча лінія"** протягом 2023 року на розгляд надійшло **1428** звернень, на **563** більше у порівнянні з минулим роком (було **865** звернень);

**з Кіровоградського регіонального контактного центру** протягом 2023 року надійшло **1612** звернень проти **2474** за аналогічний період 2022 року, що на **862** звернення менше.

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 31 грудня 2020 року №151 "Про організацію роботи виконавчих органів Міської ради міста Кропивницького зі зверненнями громадян" затверджений графік особистого прийому громадян керівництвом Кропивницької міської ради. Графік прийому громадян розміщений на інформаційних стендах та вебсторінці Кропивницької міської ради.

Так, у 2023 році на особистих прийомах у керівництва міста побувало **149** громадян, (в тому числі на особистому прийомі - **78**, на особистому виїзному прийомі - **71**). Основні проблеми, з якими зверталися мешканці міста, переважно стосувалися роботи житлово-комунального господарства, землевпорядкування, соціальних питань та інші.

Протягом звітнього року до виконавчих органів надійшли звернення громадян, які належать до пільгових категорій **(13212)**. Особлива увага приділяється вирішенню проблем, з якими звертаються учасники війни **(18)**, особи з інвалідністю внаслідок Другої світової війни **(6)**, особи з інвалідністю внаслідок війни **(57)**, учасники бойових дій **(261)**, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи **(13)**, особи з інвалідністю (I, II, III групи) **(620)**, багатодітні сім'ї **(59)**, одинокі матері **(57)** та інші громадяни, які потребують соціального захисту і підтримки **(12121)**.

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 – **2180**;

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 - **858**;

забезпечення санаторно-курортним лікуванням учасників АТО/ООС, осіб з інвалідністю - **11**;

виплати на проживання внутрішньо переміщених осіб - **182**;

забезпечення гуманітарною допомогою внутрішньо переміщених осіб - **49** ;

забезпечення внутрішньо переміщених осіб тимчасовим житлом - **14**.

Оперативно здійснювалось реагування також на звернення, спричинені 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.

Велику увагу керівництво міської ради зосереджує на якісному та невідкладному задоволенні запитів на публічну інформацію, на недопущенні надання необґрунтованих відповідей. Так, у 2023 році надійшло **122** запити на публічну інформацію проти **132** запити за аналогічний період 2022 року, тобто на **10** менше.

Особлива увага приділяється розгляду повторних звернень. Так, за 2023 рік надійшло **79** звернень проти **100** звернень за аналогічний період 2022 року, що на **21** менше, та колективних звернень - **359** (12074 підписи) проти **222** звернення (17401 підпис) за аналогічний період 2022 року, що на **137** більше.

Колективно частіше зверталися громадяни з питань благоустрою прибудинкових територій, ремонту доріг, утримання та ремонту житла, усунення поривів водо та каналізаційних мереж, 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 2023 року, порушено **14149** питань.

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

**житлово-комунального господарства — 5106**, 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 населення** у зв'язку із впровадженням в Україні правового режиму воєнного стану та прийняття низки урядових рішень із соціальних питань найбільш актуальними та важливими для заявників залишаються питання соціального захисту населення - **3773** звернень, зокрема вони стосуються умов отримання державної допомоги внутрішньо переміщеними особами (**182** звернення), забезпечення житлом внутрішньо переміщених осіб (**14** звернень), надання одноразової грошової допомоги малозабезпеченим верстам населення та учасникам бойових дій (**3038** звернень), надання гуманітарної допомоги (**49** звернень) та інші звернення соціального характеру.

**аграрної політики та земельних відносин – 992**, а саме: оформлення земельної документації, виділення земельних ділянок, їх приватизація та інше;

**житлової політики — 399**, а саме: поліпшення житлових умов, приватизація нерухомого майна та інше;

**економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво – 345**, а саме: цінова політика, торгівля, будівництво, містобудування, архітектура та інше;

**транспорту та зв'язку — 220**, а саме: робота міського пасажирського транспорту, пільгового перевезення та інше;

**охорони здоров'я — 136**, а саме: забезпечення лікарськими препаратами, надання медичної допомоги, госпіталізація та інше;

**3155** питань, які відносяться до освіти, культури, туризму, сім'ї та молоді, інформаційної політики, релігії, діяльності засобів масової інформації та інших питань.

У 2022-2023 роках важливим питанням стало відкриття та робота “Пунктів 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.

Головне призначення “Пунктів незламності” – стати острівцем безпеки, стабільності, тепла та єдності в разі аварійного тривалого відключення електроенергії (понад 24 години).

За результатами роботи у 2023 році **позитивно вирішено 4781** питання. Серед піднятих питань необхідно зазначити, перш за все, питання, які відносяться до сфери житлово-комунального господарства, 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, призначення та виплата соціальної допомоги, житлової політики та інші.

На **7885** 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 **213** звернень як таких, що потребують додаткового часу для їх вирішення.

На **244** звернення підготовлено **листи-відмови** згідно з чинним законодавством.

У 2023 році зареєстровано **53** електронні петиції. Необхідну кількість підписів (450 і більше) набрали лише **9** електронних петицій. Електронні петиції були розглянуті постійними комісіями Кропивницької міської ради.

Виконавчими органами **36** петицій, які не набрали необхідної кількості голосів, розглянуто як електронні звернення. **8** електронних петицій відхилено.

Усі електронні петиції, які надходять до Кропивницької міської ради уважно і ретельно вивчаються, опрацьовуються виконавчими органами міської ради та за результатом надаються відповіді заявникам.

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](mailto:kmvk@krmr.gov.ua).

Протягом звітнього періоду зареєстровано **410** електронних звернень проти **383** електронних звернень за аналогічний період 2022 року, що на **27** електронних звернень більше відповідного періоду

В умовах воєнного стану вдалося налагодити роботу з розгляду звернень громадян, які надійшли як у письмовому, так і в електронному вигляді на електронні поштові скриньки. Від початку воєнних дій в Україні здійснювався консультативний прийом мешканців громади за допомогою засобів телефонного зв'язку.

З січня місяця 2023 року запроваджено функціонування "Гарячої лінії міського голови" у відділі по роботі зі зверненнями громадян Кропивницької міської ради відповідно до розпорядження міського голови від 29.12.2022 № 108 "Про організацію роботи "Гарячої лінії міського голови", під час роботи якої звернулося **4293** особи.

Найбільш поширені питання:

- **житлово-комунального господарства — 2316**, а саме: санітарний стан та благоустрій прибудинкових територій, експлуатація та ремонт житлових будинків, відновлення роботи ліфтів, ремонт зовнішньої та внутрішньої каналізаційної мережі, благоустрій територій після виконання ремонтних робіт працівниками КП “Теплоенергетик”, та ОКВП Кропивницького ВКГ ”Дніпро-Кіровоград”, тепло-, водо-, газо-, електропостачання та інше;
- **економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво – 109**, а саме: цінова політика, торгівля, будівництво, містобудування, архітектура та інше;
- **транспорту та зв’язку — 94**, а саме: робота міського пасажирського транспорту, пільгового перевезення та інше;
- **аграрної політики та земельних відносин – 80**, а саме: оформлення земельної документації, видалення зелених насаджень та інше;
- **соціального захисту — 67**, а саме: призначення та виплати соціальної допомоги, надання матеріальної допомоги, роботи закладів соціального захисту та інше;
- **охорони здоров’я — 36**, а саме: забезпечення лікарськими препаратами, надання медичної допомоги, госпіталізація та інше.
- **інші питання - 1591.**

Щоденно у телефонному режимі громадянам надавалася довідково-консультативна інформація в межах повноважень.

Збільшення кількості надходження звернень саме через “Гарячу лінію міського голови” свідчить про ефективність її діяльності, зручність та комфортні умови, економія часу для громадян.

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 звітного періоду заявникам надано роз’яснення на **2255** питань.

Робота зі зверненнями громадян у Кропивницькій міській раді спрямована на забезпечення та гарантування закріплених Конституцією України прав громадян на звернення до органів місцевого самоврядування, враховуючи необхідність об'єктивного, всебічного і вчасного розгляду звернень громадян відповідно до вимог чинного законодавства України.

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

**Начальник відділу по роботі зі  
зверненнями громадян**

**Оксана ПОНОМАРЬОВА**