

**ІНФОРМАЦІЯ**  
**про підсумки роботи зі зверненнями громадян**  
**у Кропивницькій міській територіальній громаді за 2024 рік**

Протягом 2024 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 09 січня 2024 року №3 "Про організацію роботи виконавчих органів Кропивницької міської ради зі зверненнями громадян".

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".

З метою встановлення єдиного порядку роботи зі зверненнями громадян у Кропивницькій міській раді розпорядженням міського голови від 03 жовтня 2024 року №111 затверджено Інструкцію з діловодства за зверненнями громадян у Кропивницькій міській раді та її виконавчих органах.

У Кропивницькій міській раді реєстрація заяв, скарг та пропозицій громадян здійснюється у системі електронного документообігу "АСКОД".

До Кропивницької міської ради, у тому числі Новенського старостинського округу, (далі – виконавчі органи) протягом 2024 року надійшло всього 12170 звернень проти 13123 за аналогічний період 2023 року, тобто на 953 звернення менше.

За звітний період до міської ради через органи влади надійшло 3210 звернень проти 3115 звернень, тобто на 95 звернень більше ніж у 2023 році, а саме:

від органів вищого рівня - 174 звернення проти 75 за аналогічний період 2023 року, тобто на 99 звернень більше, у тому числі з Кабінету Міністрів України - 1, через Кіровоградську обласну військову адміністрацію - 162, через інші органи державної влади - 11;

через соціальний проект "Урядова гаряча лінія" протягом 2024 року на розгляд надійшло 1434 звернення, на 6 більше у порівнянні з минулим роком (було 1428 звернень);

з Кіровоградського регіонального контактного центру протягом 2024 року надійшло 1602 звернення проти 1612 за аналогічний період 2023 року, що на 10 звернень менше.

Відповідно до Класифікатора звернень громадян звернення, які надійшли у 2024 році, характеризуються наступним чином:

За видами: пропозиції (зауваження) - 112, скарги - 481, заяви (клопотання) – 11577, у тому числі *інформаційні запити* - 124, *електронні петиції* - 11.

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 09 січня 2024 року № 3 "Про організацію роботи виконавчих органів Кропивницької міської ради зі зверненнями громадян" (зі змінами) затверджено графік особистого прийому громадян керівництвом Кропивницької міської ради. Графік прийому громадян розміщений на інформаційних стендах та вебсторінці Кропивницької міської ради.

Так, у 2024 році на особистих прийомах у керівництва міста побувало 103 громадяни. 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 (12358). Особлива увага приділяється вирішенню проблем, з якими звертаються учасники війни (9), особи з інвалідністю внаслідок Другої світової війни (1), особи з інвалідністю внаслідок війни (73), учасники бойових дій (336), громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи (19), особи з інвалідністю (I, II, III групи) (566), багатодітні сім'ї (39), одинокі матері (22) та інші громадяни, які потребують соціального захисту і підтримки (11293).

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 бойових дій у зв'язку з військовою агресією російської федерації проти України та членів їх сімей, сім'ям загиблих, військовополонених та зниклих безвісти учасників бойових дій у зв'язку з військовою агресією російської федерації проти України та членів їх сімей – 2441;

надання одноразової адресної грошової допомоги на стаціонарне та амбулаторне лікування та продукти харчування, поховання близьких родичів, для вирішення соціально-побутових питань постраждалим внаслідок збройного ураження російською федерацією 18 вересня 2024 року - 941;  
виплати на проживання внутрішньо переміщених осіб - 239;  
забезпечення гуманітарною допомогою внутрішньо переміщених осіб - 16;  
забезпечення внутрішньо переміщених осіб тимчасовим житлом - 27.

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 невідкладному та якісному задоволенні запитів на публічну інформацію, на недопущенні надання необґрунтованих відповідей. Так, у 2024 році надійшло 124 запити на публічну інформацію проти 122 запити за аналогічний період 2023 року, тобто на 2 більше.

Особлива увага приділяється розгляду повторних звернень. Так, за 2024 рік надійшло - 96 звернень проти 79 звернень за аналогічний період 2023 року, що на 17 більше та колективних звернень - 398 проти 359 звернень за аналогічний період 2023 року, що на 39 більше.

Колективно частіше зверталися громадяни з питань благоустрою прибудинкових територій, ремонту доріг, утримання та ремонту житла, 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 2024 року, порушено 12467 питань.

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

- **житлово-комунального господарства** - 3883, 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** - 3797, а саме: виплата матеріальної допомоги постраждалим учасникам бойових дій у зв'язку з військовою агресією російської федерації проти України та членів їх сімей, сім'ям загиблих, військовополонених та зниклих безвісти учасників бойових дій у зв'язку з військовою агресією російської федерації проти України та членів їх сімей, малозахищеним верствам населення та інше;
- **аграрної політики та земельних відносин** - 1390, а саме: оформлення земельної документації, виділення земельних ділянок, їх приватизація та інше;
- **житлової політики** - 548, а саме: поліпшення житлових умов, приватизація нерухомого майна та інше;
- **економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво** - 340, а саме: цінова політика, торгівля, будівництво, містобудування, архітектура та інше;
- **транспорту та зв'язку** - 170, а саме: робота міського пасажирського транспорту, пільгового перевезення та інше;
- **охорони здоров'я** - 119, а саме: забезпечення лікарськими препаратами, надання медичної допомоги, госпіталізація та інше;
- 2220 питань, які відносяться до освіти, культури, туризму, сім'ї та молоді, інформаційної політики, релігії, діяльності засобів масової інформації та інших питань.

За результатами роботи у 2024 році, **позитивно вирішено** 4902 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, бойових дій у зв'язку з військовою агресією російської федерації проти України та членів їх сімей, сім'ям загиблих, військовополонених та зниклих безвісти учасників бойових дій у зв'язку з військовою агресією російської федерації проти України та членів їх сімей, малозабезпеченим громадянам, призначення та виплата соціальної допомоги, житлової політики та інші.

На 6714 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 243 звернення як таких, що потребують додаткового часу для їх вирішення.

На 291 звернення підготовлено **листи-відмови** згідно з чинним законодавством.

У 2024 році зареєстровано 11 електронних петицій, з них 1 набрала необхідну кількість підписів та розглянута постійною комісією Кропивницької міської ради. Виконавчими органами розглянуті як електронні звернення 5 петицій, які не набрали необхідної кількості голосів. Усі електронні петиції, які надходять до Кропивницької міської ради уважно і ретельно вивчаються та опрацьовуються виконавчими органами міської ради.

Протягом 2024 року на "Гарячу лінію міського голови" звернулося 3738 осіб. Щоденно у телефонному режимі громадянам надавалися консультації з вирішення різних питань. Найбільш поширені питання: санітарний стан та благоустрій прибудинкових територій, ремонт та відновлення дорожнього покриття доріг, у тому числі прибудинкових територій, ремонт покрівель, ліфтів та житлових будинків, забезпечення електро-, тепло- та водопостачанням, вжиття заходів до безпритульних тварин, кронування та видалення дерев, облаштування укриттів та бомбосховищ, питання роботи громадського транспорту, пільгового перевезення, призначення, виплати допомог внутрішньо переміщеним особам та інші.

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 звітнього періоду заявникам надано роз'яснення на 2875 питань.

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

На території Кропивницької міської територіальної громади відкриті та працюють Пункти 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.

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 182 електронних звернення, проти 410 електронних звернень за аналогічний період 2023 року, що на 228 електронних звернень менше відповідного періоду 2023 року.

З метою поліпшення стану виконавської дисципліни відділом по роботі зі зверненнями громадян міської ради продовжується щоденний моніторинг стану розгляду звернень та надається консультативна, практично-методична допомога з питань організації роботи зі зверненнями громадян. У жовтні 2024 року проведено семінар для працівників виконавчих органів міської ради на тему: «Проблемні питання та шляхи удосконалення організації роботи зі зверненнями громадян у Кропивницькій міській раді».

Відповідно до підпункту 1 пункту «б» частини першої статті 38 Закону України «Про місцеве самоврядування» та підпункту 7 пункту 6 розпорядження міського голови від 09 січня 2024 року №3 «Про організацію роботи виконавчих органів Кропивницької міської ради зі зверненнями громадян» протягом 2024 року відділом по роботі зі зверненнями громадян проводились перевірки додержання законодавства про звернення громадян у виконавчих органах міської ради.

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.

---