

ЗВІТ

про роботу зі зверненнями громадян у Кропивницькій міській раді за 2021 рік

Робота зі зверненнями громадян у Кропивницькій міській територіальній громаді проводилася згідно з вимогами Закону України «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).

До Кропивницької міської ради протягом 2021 року надійшло 13692 звернення.

За видами надходження:

пропозиції (зауваження) - 98	скарги - 451
заяви (клопотання) - 12127	інформаційні запити - 296
електронні звернення - 720	

За звітний період Кропивницькою міською радою отримано **160 звернень** з органів вищого рівня проти **187 звернень** за аналогічний період 2020 року, тобто на 27 звернень менше, а саме:

- через Кіровоградську обласну державну адміністрацію - 136
- через інші органи державної влади, установи, організації та підприємства - 24.

Важливу роль у посиленні довіри до влади відіграє особисте спілкування представників місцевих органів виконавчої влади з громадянами.

Розпорядженням міського голови затверджений графік особистого прийому, який розміщений на інформаційних стендах та веб сторінці Кропивницької міської ради.

Так, у 2021 році на особистих прийомах у керівництва міста розглянуто 271 питання. Основні проблеми, з якими зверталися мешканці міста, переважно стосувалися роботи житлово-комунального господарства, землевпорядкування, якості транспортних послуг, поліпшення житлових умов та інші. За результатами розгляду позитивно вирішено - 48, роз'яснено - 189 та відмовлено - 5 (з наданням вмотивованого роз'яснення).

За результатами роботи у 2021 році **позитивно вирішено 4418 звернень.** Серед піднятих питань необхідно зазначити, перш за

все, питання, які відносяться до сфери житлово-комунального господарства (1742), звернення щодо надання матеріальної допомоги громадянам, які опинилися у надзвичайних екстремальних ситуаціях, виплата матеріальної допомоги учасникам АТО (ООС), членам сімей загиблих, військовополонених та зниклих безвісти, які брали участь в АТО (ООС) на сході України, малозабезпеченим громадянам, призначення та виплата соціальної допомоги і субсидії (1675), охорони здоров'я (325) та інші (676).

На **8442** звернення 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.

34 звернення знаходяться на контролі як такі, що потребують додаткового часу для їх вирішення, а саме питання, які відносяться до управління земельних відносин щодо виділення земельних ділянок.

На **798** звернень підготовлено **листи-відмови** згідно з чинним законодавством.

Особлива увага приділяється розгляду повторних звернень, так, за 2021 рік надійшло - 163 звернення, та колективних звернень - 527 (13609 підписів).

Колективно частіше зверталися громадяни з питань благоустрою прибудинкових територій, ремонту доріг, відновлення зовнішнього освітлення, роботи транспорту, перевірки відповідності законодавству проведення будівельних робіт, землекористування. 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.

Від пільгових категорій надійшло **3402** звернення. Особлива увага приділяється вирішенню проблем, з якими звертаються учасники війни (20), особи з інвалідністю внаслідок Другої світової війни (4), особи з інвалідністю внаслідок війни (73), учасники бойових дій (976), громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи (55), багатодітні сім'ї (113), одинокі матері (123) та інші громадяни, які потребують соціального захисту і підтримки (2038).

У зверненнях, які надійшли до Кропивницької міської ради протягом 2021 року, порушено **13981** питання.

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

- **житлово-комунального господарства - 5320** (з них 1777 питань вирішено, 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 - 2854** (з них 1675 питань вирішено, а саме: виплата матеріальної допомоги членам сімей військовослужбовців, які загинули в зоні проведення антитерористичної операції на сході України, військовослужбовцям, які брали або беруть участь у проведенні антитерористичної операції на сході України, малозахищеним верствам населення та інше);

- **аграрної політики та земельних відносин - 2507** (з них 120 питань вирішено, а саме оформлення земельної документації);

- **охорони здоров'я - 861** (з них 325 питань вирішено, а саме: забезпечення лікарськими препаратами надання медичної допомоги, госпіталізація і призначення лікування хворим на коронавірусну інфекцію та інше);

- **транспорту та зв'язку - 764** (з них 30 питань вирішено, а саме робота міського пасажирського транспорту);

- **житлової політики - 297** (з них 118 питань вирішено, а саме: виділення земельних ділянок, їх приватизація, поліпшення житлових умов, приватизація нерухомого майна та інше);

- **1378** питань, які відносяться до освіти, культури, туризму, сім'ї та молоді, архітектури та будівництва, інформаційної політики, діяльності засобів масової інформації та інших питань.

У Кропивницькій міській раді діє Єдина система електронних петицій.

У 2021 році зареєстровано **54** електронні петиції.

Усі петиції, які набрали необхідну кількість підписів, були розглянуті постійними комісіями Кропивницької міської ради, з них було підтримано - **6** петицій.

48 петицій, які не набрали необхідної кількості голосів, були розглянуті виконавчими органами Кропивницької міської ради як електронні звернення.

Тематика електронних петицій, які були зареєстровані та підтримані:

- проти підвищення цін на проїзд, комунальні послуги у м. Кропивницькому;
- щодо охорони та огороження недобудов;
- щодо ремонту та відновлення скейт-парку;
- щодо недопущення будівництва «Макдональдсу» у Центральному сквері м.Кропивницького, а обрання для нього іншої ділянки;
- допустити будівництво «Макдональдсу» у Центральному сквері м.Кропивницького;
- щодо незаконної роботи кар'єру в с.Соколівському м.Кропивницького.

Усі електронні петиції (підтримані та не підтримані), які надходять до Кропивницької міської ради, уважно і ретельно вивчаються та опрацьовуються виконавчими органами міської ради.

Протягом 2021 року на гарячу лінію надійшло 3454 усні звернення, які опрацьовані відділом по роботі зі зверненнями громадян. Найбільш поширені питання: 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, питання роботи громадського транспорту, пільгового перевезення, питання пов'язані з ліквідацією стихійної торгівлі, призначення, виплати субсидії та інші.

Але, на жаль, траплялись випадки, щодо невчасного реагування на дзвінки - звернення. Зважаючи на вищевикладене, у 2022 році буде проведено роботу щодо покращення та удосконалення функціонування сервісу.

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**

О.Пономарьова