

## Довідка

### про підсумки роботи із зверненнями громадян, які надійшли у виконавчий комітет Червоноградської міської ради протягом 2021 року

Виконавчий комітет Червоноградської міської ради в своїй роботі по розгляду звернень громадян керується Конституцією України, Законами України «Про звернення громадян», „Про внесення змін до Закону України "Про звернення громадян" щодо електронного звернення та електронної петиції”, Указом Президента України від 7 лютого 2008 року № 109/2008 „Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування”, Інструкцією з діловодства за зверненнями громадян, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 року № 348 з внесеними змінами, Класифікатором звернень громадян, затвердженим постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року №858, з внесеними змінами постановою Кабінету Міністрів України від 24 лютого 2019 року №94, постановою КМУ від 27 листопада 2019 р. № 976 «Деякі питання Єдиної системи опрацювання звернень», рішеннями Червоноградської міської ради і виконавчого комітету та розпорядженнями Червоноградського міського голови.

У відповідності до УПУ „Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування” виноситься на розгляд виконавчого комітету питання «Про підсумки роботи із зверненнями громадян, які надійшли у виконавчий комітет Червоноградської міської ради у 2021 році.».

(Рис 1 Таблиця за видами звернень)

( Рис. 1) таблиця Всього надійшло звернень за видами.

Вид звернення	2020рік	2021рік	+/-
Письмові звернення	2179	2572	+393
Звернення на особистий прийом до міського голови	20	0	-20
Електронні звернення	15	10	-5
<b>Всього</b>	<b>2214</b>	<b>2582</b>	<b>+368</b>
Телефонні звернення на Урядову гарячу лінію (т.1545)	478	784	+306
Телефонні звернення на Гарячу лінію області (т.112)	1728	1157	-571
Телефонні звернення на службу чергового виконкому (т. 1525)	1239	1948	+709
<b>Всього</b>	<b>3445</b>	<b>3889</b>	<b>+444</b>
<b>Всього надійшло звернень</b>	<b>5659</b>	<b>6471</b>	<b>+812</b>

Протягом 2021 року (у порівнянні з 2020 роком) у виконавчий комітет надійшло за способом звернень:

- письмових звернень - **2572** (у 2020 - 2179) на 393 більше,  
 - звернень на особистий прийом - **0** (через пандемію) (у 2020- 20) на 20 більше  
 - електронних звернень - **10** (у 2020- 15),  
 - звернень на Урядову гарячу лінію (т.1545) - **784** (у 2020 - 478) на 306 більше  
 - звернень на Гарячу лінію області (т.112) - **1157** (у 2020– 1728) на 571 менше,  
 - звернень на службу чергового виконкому (т. 1525) - **1948** (у 2020 - 1239) на 709 більше  
 Загалом у 2020 році:

- кількість звернень громадян в цілому у 2021 році безпосередньо до виконавчого комітету зросла на **812**

Окрім, зазначених звернень, громадяни ще звертались про надання матеріальної допомоги - **1658**, з яких 476 - уч. ООС(АТО) - (у 2020 – 1335, з яких 342 уч. ООС(АТО) на 323 більше

За видами звернення надійшли: - 2538 заяви (у 2020р - 2159 ), 1 –пропозиція (у 2020р - 6 ), 33-скарги (у 2020р - 14 ),

Серед тих, хто звернувся у 2021 році – більшість жінки - 1528 (у 2020р - 1184) чоловіки - 1044 (у 2020р - 995 ), як і минулоріч .

Звернень за суб'єктом надійшло: – 2346- індивідуальні (у 2020р - 1908 ),226 – колективні, в них 4387 підписів (у 2020р – 271, в них 4207підписів), повторних - 20 ,( у 2020р - 115)

За категоріями звернулось: учасників війни – 17 (у 2020 -1), , осіб з інвалідністю внаслідок В.в.в.- 2 ( у 2019- – 0), осіб з інвалідністю внаслідок війни - 15 ( у 2020 – 2) , учасників бойових дій –0 ( у 2020 - 11), осіб з інвалідністю I гр. – 8 ( у 2020 – 5), осіб з інвалідністю II гр. – 6 ( у 2020 -8), осіб з інвалідністю III гр. – 30 ( у 2020 -5), ;інших категорій що не вказали у заявах категорію, – 2486( у 2020 – 2125).

За соціальним станом звернулось: пенсіонерів – 213, 1 – робітник, 25- селян, 63 – державні службовці, працівників бюджетної сфери -4 ; військовослужбовців – 5;; безробітних -35; освітян -16 – 1; журналістів – 33, служителів релігійних організацій- 34; осіб, воля яких обмежена- 39, інших категорій 2104

Автори письмових звернень не завжди вказують категорію та свій соціальний стан.

(Рис.3 Дані)

Письмові звернення з питань:			
010 промислової політики	7 (0,3%)	9 (0,4%)	-2
020 аграрної політики і земельних відносин	135 (5,2%)	15 (0,7%)	+120
030 транспорт і зв'язок	41 (1,6%)	15 (0,7%)	+26
040 економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво	24 (0,9%)	32 (1,5%)	-8
050 фінансова, податкова, митна політика	4 (0,2%)	11 (0,5%)	-7
060 соціальний захист	63 (2,4%)	27 (1,2%)	+36
070 праці та заробітної плати	8 (0,3%)	19 (0,9%)	-11
080 охорона здоров'я	35 (1,4%)	9 (0,4%)	+26
090 комунального господарства	1982 (77,1%)	1869 (85,8%)	+113
100 житлова політика	34 (1,3%)	27 (1,2%)	+7
110 екологія та природних ресурсів	39 (1,5%)	10 (0,5%)	+19
120 забезпеч законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян	33 (1,3%)	30 (1,4%)	+3
130 сім'я, діти, молодь, тендерна рівність і спорт	17 (0,7%)	22 (1,0%)	-5
140 культура та культурна спадщина	1 (0,04%)	0	+1
150 освіта, наука, науково-технічна, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність	19 (0,74%)	11 (0,5%)	+8

160 Інформаційна політика, діяльність засобів масової інформації	3 (0,12%)	0	+3
170 діяльність об'єднань громадян ,релігія та міжконфесійні відносини.	0	1 (0,05%)	
180 діяльність ВРУ, ПУ та КМУ	0	0	
190 діяльності центральних органів влади	0	0	
200 діяльності місцевих органів виконавчої влади	0	20 (0,9%)	-20
210 . діяльності органів місцевого самоврядування	18 (0,7%)	21 (1,0%)	-3
220 обороноздатність, суверенітет, міждержавні і міжнаціональні відносини	0	0	
230 державне будівництво, адміністративно-територіальний устрій	0	1 (0,05%)	-1
240 інші	109 (4,2%)	30 (1,4%)	+79

**(Рис.5)** За характером, порушених у письмових зверненнях, питань переважають питання: комунального господарства 1982 (77,1% ) ( у-2020р -1869 (85,8 %));, з питань аграрної політики та земельних відносин -135 (5,2 %) ( у 2020 – 15 (0,7%); соціального захисту 63(2,4%) (27- (1,2 %); екології і природних ресурсів 39(1,5%) (у 2020 -10(0,5%); охорони здоров'я -35(1,4%) (у 2020 – 9(0,4%); транспорту і зв'язку-41(1,6%) (у 2020 -15(0,7%); забезпечення законності та охорони правопорядку – 33 (1,3%) ( у 2020 - 30 (1,4%);(23); житлової політики -34(1,3%) ( у 2020- 27(1,2%) решта менше 1,3 %

**(Рис. 6)** Заяви , що надійшли у 2020 році розглянуті наступним чином: 754 (29,3%)звернення - вирішено позитивно (у 2020- 833(39,1%))

На 1818 (70,7%) звернень надані роз'яснення ( у 2020 – 1311(60,2%)

З порушенням термінів від 1 до 8 днів надані відповіді на **265 (6,4%)** звернень (у 2020 - 432 (19,8 %)

Окрім письмових звернень, громадяни міста звертаються на телефони Гарячих ліній. Зокрема:

**(Рис.7)Урядова гаряча лінія – 784** звернення (у 2020р. - 478), що на 172 більше

Питання з якого звертались	2021	2020	+/-
з комунальних питань , ( влаштування центрального опалення ; заторів каналізації , подачі ржавої води, електропостачання (поламані щитки, заміна кабелів) ;затоплення підвалів , квартир, ремонт покрівель, стояків, під'їздів, благоустрій, тарифи не спів розмірні з пенсіями, благоустрою (обрізка дерев, косіння трави, прибирання прибудинкових територій), - влаштування дитячих майданчиків , ремонтів доріг вуличного освітлення та інші	488	316	+172
з питань соціального захисту ( соціальні виплати, призначення субсидій, матеріальної допомоги, пільг, )	123	63	+60
з питань медицини (скарги на лікарів, пільгові ліки, щодо лікування на коронавірус, щодо вакцин та черг на вакцинацію)	124	55	+69
з питань транспорту(пільговий проїзд, оплата проїзду, порушення графіків руху)	12	15	-3
з інших різних питань (освіти, оновлення бібліотеки, зміни назви міста)	37	29	+8
<b>ВСЬОГО</b>	<b>784</b>	<b>478</b>	<b>+306</b>

На звернення громадян міста на «Урядову гарячу лінію» надавались письмові відповіді заявникам у відповідності до ЗУ «Про звернення громадян» та їх копії надсилаються Львівському контактному центру для послідуочого внесення даних Єдиної системи опрацювання звернень.

**(Рис.10)Гаряча лінія області - 1157 звернень ( у 2020. -1728 ) на 571 менше**

	2021	2020	+/-
<b>Всього надійшло з питань:</b>	1157	1728	- 571
- будівництво та благоустрій	89	169	- 80
- водопостачання та каналізація	100	602	-502
-вуличне освітлення	12	19	- 7
- газопостачання	3	12	- 9
- дорожнє покриття	32	15	+ 17
- екологія та природні ресурси	7	10	- 3
- електропостачання	24	76	- 52
- комунальне господарство	644	328	+316
- освіта, наука та інтелектуальна власність	1	3	-2
- охорона здоров'я (в.т.ч. коронавірус)	29	27	+2
- соціальний захист	10	13	-3
- теплопостачання	32	261	-229
- транспорт	17	19	-2
- функціонування мереж зв'язку	0	1	-
- інше	157	173	

Звернення на Гарячу лінію області ст. на 30.12.21 р. розглянуті наступним чином:

- закриті як вирішені чи роз'яснені - 1122 звернень (97%);
- протерміновані 35 (3% );( у 2020 - (вирішені з порушенням термінів 2 (0,12%)

**(Рис.11) Телефонна лінія чергового виконкому «1525»**

- тел. **1525; (03249)3-21-93** у 2021 році звернулось 1948 громадян ( у 2020р. - 1239 звернень ) на 709 більше

Громадяни звертались на службу з наступних питань:

**По питаннях КП «Червонограджитлокомунсервіс» - 377 ( у 2020 - 347**

*яких:*

- водопостачання - **82** ( у 2020 – 117) на 35 мене;
- налагодження опалення (розвоздушування системи) - **60**
- каналізація – **61**
- світло - **74**
- течуть дахи – **8**
- ремонти **23**
- різне - **69**

**По питаннях КП «Червоноградводоканал» - 133 (у 2020 -436), що на 303 менше, яких:**

- водопостачання - **32** (у 2020 - 204);
- затори зовнішньої каналізації – **89** (у 2020 -212);
- різне -**11** ( у2020 – **20**)

**По питаннях КП «Комунальник» 51 (у 2020 – 36), яких:**

- зовнішнє освітлення, робота світлофора - **35** (у 2019 - 27)
- вивіз сміття - **5** ( у 2020 -2)
- прибирання територій - **5** ( у 2020 -3)
- ремонту доріг – **0** ( у 2020 -4)
- різне -**6** ( у 2020 - 0)

**По питаннях КП «Червоноградтеплокомуненерго» - 140 (у 2020 - 161) яких:**

- пориви теплотраси -**23** ( у 2020 – 6)
- якість теплопостачання; обрізка батарей - 61 (у 2020- 143)
- різне – 54 (у 2020 – 12);

**По питаннях КП «Соснівкажитлокомунсервіс» -14**

**По питаннях ШРЕМ – 35 (у 2020 – 53);**

**По питаннях Львівгазу - 23 (у 2020– 8).**

**По питаннях перевезень - 37 (у 2020 - 34 );**

**По питаннях НС (пожежі, підпали трави) – 123(у 2020 – 112)**

**По ліфтах - 8 (у 2020 – 12);**

**По пит. медицини - 12**

**Інші: - 18 ( у 2020- 40)**

(паркування на газонах, скарги на приймальний pokій, відсутність люків через викрадення, бродячі собаки.)

Відповідальні чергові виконкому (тел.1525) надають інформацію заявникам про те, як вирішити проблему, про заплановані відключення мереж, забезпечують координацію роботи аварійних служб комунальних підприємств, інформують про

стан виконання звернень на Гарячу лінію області у вечірні години та вихідні дні. Щоранку надають інформацію першому заступнику міського голови про звернення за час чергування. (Чергові виконкому забезпечені мобільними телефонами різних операторів : +38-063-274-26-08 , +38-099-662-57-28, +38-067-869-66-17, які працюють на прийом.)

Впродовж 2020 року 1461 особа звернулася за матеріальною допомогою. (у 2019 - 2391)

Станом на 04.01.2022 р., за рахунок коштів місцевого бюджету виплачена матеріальна грошова допомога 1658 ( у 2020 - 1335 ) громадянам (пенсіонерам, ветеранам, малозабезпеченим сім'ям та іншим категоріям) на загальну суму 4085,5 тис. грн. ( у 2020 - 3041,5 тис. грн.), в т.ч. 476 ( у 2020 - 342) учасникам АТО та 54 членам сімей загиблих (померлих) учасників АТО (ООС) на суму 1 124 тис. грн. ( у 2020 - 345,0 тис. грн.)

Звернення громадян є індикатором проблем, які виникають з різних причин у громадян міста , вони є сигналом до планування роботи по благоустрою міста, перерозподілу коштів для вирішення тих чи інших проблем, які виникають на часі.

Звернення розглядались міським головою заступниками міського голови відділами виконавчого комітету, виконавчими органами ради та комунальними підприємствами

З метою забезпечення належного виконання вимог чинного законодавства „Про звернення громадян ” у виконавчому комітеті проводився аналіз звернень для виявлення причин, що їх породжують, а також виявлення найбільш гострих суспільно-значущих проблем, які потребували негайного вирішення, своєчасного розроблення пропозицій з урахуванням потреб щодо фінансування необхідних заходів під час формування бюджетів різних рівнів.

Заплановані особисті прийоми громадян міським головою не проводились через карантин.

*Громадяни міста іноді звертаються до виконавчого комітету із зверненнями , посилаючись на ЗУ «Про доступ до публічної інформації» через незнання чинного законодавства. Якщо такі звернення не потребують надання створюваного в установі документу, вони реєструються і розглядаються як звернення а не запити.*

*Для інформації: Крім звернень громадян, які наведені вище, впродовж 2021 року до виконавчого комітету надійшло запитів на інформацію 475 (у 2020 - 414) та депутатських звернення 254 (у 2020 році -199)*

**Основними причинами та умовами** , що породили письмові заяви і скарги громадян до виконавчого комітету, дзвінки на гарячі лінії та телефони відповідального чергового виконкому були :

- звернення на від'єднання від ЦО , через неспроможність сплачувати за теплопостачання ( депутати попереднього скликання на завершення каденції прийняли рішення про надання таких дозволів подекуди всупереч чинному законодавству)
- звернення спричинені локдауном, через який громадяни що опиняються у скрутному становищі.
- старіння і зношеність мереж каналізаційних, водо- , тепло-постачання, житлового фонду, доріг.;
- скарги на іржаву воду, спричинені ремонтами мереж через пориви чи заміну їх;
- законодавчі зміни щодо утримання житла, призначення та отримання субсидій ;

- збільшенням кількості громадян що опиняються у скрутному становищі через хворобу, фінансові, житлові проблеми , через маленьку пенсію і неврегульовані сімейні відносини, тощо;
- зростання вартості послуг на теплопостачання, газопостачання, електропостачання, неспроможність сплачувати вартість послуги через малу пенсію чи невідповідні сімейні відносини, що не дають можливості оформити .
- неспроможність громадян похилого віку через карантин, низьку пенсію, прописаних, але не проживаючих з батьками дітей, внуків і не підтримуючих їх матеріально, або проживаючих далеко в інших містах, сплачувати комунальні платежі , підтримувати в належному стані комунальні мережі в квартирах (приватизованих) та купувати ліки;
- незнання громадянами змін чинного законодавства щодо утримання та ремонтів житла ;
- реформування освіти, зміна адміністративно-територіального устрою нашої держави.

Аналіз роботи із розгляду звернень громадян, що надійшли до виконкому, свідчать про необхідність і вдосконалення роботи, підвищення вимогливості до виконавців звернень , вживати дієвих заходів по упередженню фактів порушень термінів розгляду звернень , покращенні виконавчої дисципліни, сприяти підвищенню ефективності управління, якості підготовки та прийняття рішень щодо розв'язання суспільно важливих проблем з урахуванням думки громадськості. Забезпечувати об'єктивний і своєчасний розгляд звернень громадян, приділяти особливу увагу вирішенню проблем, з якими звертаються найменш захищені верстви населення, інваліди , учасники ОС (АТО) та заслужені громадяни України, визнані державою.

Начальник загального відділу

Тетяна МАРТЕНС