

Довідка
про роботу із зверненнями громадян, у виконавчому комітеті
Червоноградської міської ради протягом I півріччя 2022 року

Шановні члени виконавчого комітету,

У відповідності до діючого УПУ „Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування та згідно з планом роботи виконавчого комітету Червоноградської міської ради на 2022 рік на Ваш розгляд виноситься проект рішення «Про роботу із зверненнями громадян у виконавчому комітеті Червоноградської міської ради у I – му півріччі 2022 року» .

Впродовж I-му півріччя 2022 в порівняння з аналогічним періодом 2021 року до виконавчого комітету надійшло звернень:
таблиця Всього надійшло звернень за видами.

	I півріччя 2022	I півріччя 2021	+/-
Поступило всього звернень в т.ч.:	2170	937	+1233
письмових	2163	930	+1233
усних	1	0	+1
електронних звернень	6	7	-1
Повторні звернення	5	55	-50
Колективні звернення	47	132	-85
Всього знаходиться на контролі в т.ч.:			
вищестоящому	0	0	0
власному	2170	937	+1233
II. Основні питання, що порушуються у зверненнях громадян			
010 Промислова політика	0	0	0
020 Аграрна політика і земельні відносини	671	15	+656
030 Транспорт і зв'язок	9	14	-5
040 Економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво	10	15	-5
050 Фінансова, податкова, митна політика	0	4	-4
060 Соціальний захист	963 (з них: 949 мат. доп.)	7	+956
070 Праця і заробітна плата	4	3	+1
080 Охорона праці та промислова безпека	0	0	0
090 Охорона здоров'я	9	8	+1
100 Комунальне господарство	476	718	-242
110 Житлова політика	10	21	-11
120 Екологія та природні ресурси	0	34	-34
130 Забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян	0	23	-23
140 Сімейна та гендерна політика. Захист прав дітей	2	13	-11
150 Молодь, фізична культура і спорт	1	0	+1
160 Культура та культурна спадщина, туризм	1	1	0
170 Освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність	11	9	+2
180 Інформаційна політика, діяльність засобів масової інформації	0	2	-2
190 Діяльність об'єднань громадян, релігія та міжконфесійні відносини	0	3	-3
200 Діяльність Верховної Ради України, Президента України та Кабінету Міністрів України	0	0	0
210 Діяльність центральних органів влади	0	0	0
220 Діяльність місцевих органів виконавчої влади	0	21	-21

230 Діяльності органів місцевого самоврядування	0	5	-5
240 Діяльність підприємств та установ	0	2	-2
250 Обороздатність, суверенітет, міждержавні і міжнаціональні відносини	0	0	0
260 Державне будівництво, адміністративно-територіальний устрій	0	0	0
270 Інше	3	19	-16
Всього поступило звернень на телефонну лінію чергового виконкому «1525»	704	1071	-367
Всього поступило звернень на Гарячу лінію області «112»	189	771	-582
Всього поступило звернень на Урядову гарячу телефонну лінію	207	382	-175
Всього поступило запитів на публічну інформацію	48	320	-272
Всього поступило депутатських звернень та запитів	56	93	-37
Всього звернень з виплати компенсації за комунальні послуги за розміщення (внутрішньо-переміщених осіб) ВПО	1800	-	

Найбільше письмових звернень надійшло з питань:

- соціального захисту 963(з них: 949 про надання матеріальної допомоги);
- аграрної політики і земельних відносин 671 (у 2022 - 15)
- комунального господарства – 276 (у 2021 – 718) звернень, що на 242 звернень менше ніж в аналогічному періоді минулого року.

Тематика інших звернень залишилась на рівні минулого року.

За видами письмових звернень надійшло: 2 - пропозиції (у 2021 - 0) , 1167 - заяв(клопотань) (у 2021– 908) , 1 скарга (у 2021- 29)

За статтю звернулось 981 чоловік (у 2021 -390) та 1189 жінок (у 2021 - 547).

Звернулось 36 (19) осіб з інвалідністю, 1 (2) учасник війни, 47 (6) учасників бойових дій, 2 (0) багатодітні сім'ї 2083 особи інших категорій. За соціальним станом звернулось 211 пенсіонерів, 2- робітники, 2 – військовослужбовці; 2- підприємці; решта – 1953 не вказали свій соціальний стан

Серед звернень, що надійшли письмово 47 (132) колективних звернень на 85 менше, у них підписів: 667 (2376) , повторних звернень -5 (у 2021р.- 55) на 50 менше

Письмові заяви , що надійшли у I-му півріччі 2021 року розглянуті наступним чином:

627 звернень - вирішено позитивно (у 2021- 205)

На **1543** звернення - надані роз'яснення (у 2021 - 576)

Як вже зазначалось вище продовж I півріччя 2022 року в цілому збільшилась кількість письмових та електронних звернень громадян та значно зменшилась кількість звернень на Гарячі лінії: урядову і області та на службу чергового виконкому

Війна внесла свої корективи.

Звернення громадян нашого міста на Урядову гарячу лінію та Гарячу лінію області надсилаються до виконавчого комітету Львівським контактним центром електронною поштою.

Тематика телефонних звернень , як і письмових , наступна:

Всього на Урядову гарячу лінію надійшло 207(у 2021 - 382) на 175 менше звернень :

Питання з якого звертались	I півріччя 2022	I півріччя 2021	+/-
з комунальних питань , в.т.ч:	134	252	-118
- влаштування центрального опалення -	33	62	-29
- каналізації	17	31	-14
- електропосачання (поламані розетки, заміна кабелів)	2	12	-10
- водопостачання (затоплення підвалів , квартир)	26	47	-21
- ремонт покрівель, будинків	4	8	-4
- заборгованості по квартплаті, скарги на сусідів	8	0	+8
- з питань благоустрою (обрізка дерев, косіння трави, входи до під'їздів)	10	36	-26
- влаштування дитячих майданчиків	3	5	-2
- ремонтів доріг	8	18	-10
- освітлення вуличне	6	12	-6
- інші	17	21	-4
з питань соціального захисту (призначення субсидій, матеріальної допомоги, пільг, надання путівок на оздоровлення)	29	55	-26
з питань медицини (скарги на лікарів, пільгові ліки)	24	45	-21
з питань транспорту(пільговий проїзд, оплата проїзду)	4	9	-5
з інших різних питань (реформування освіти, оновлення бібліотеки,)	16	21	-5
ВСЬОГО	207	382	-175

На звернення 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. .

Всього на Гарячу лінію області надійшло 189 звернень (у 2021 - 771) , що на 582 менше .

з питань:		I півріччя 2022р.	I півріччя 2021р	+/-
1. Електропостачання	-	1	21	-20
2. Водопостачання та каналізація	-	115	72	+43
3 . Комунального господарства	-	13	391	-378

4. Будівництва і благоустрою	-	4	66	-62
5. Охорони здоров'я -	-	2	10	-8
6.Транспорту	-	5	13	-8
7. Газопостачання	-	0	3	-3
8. Функціонування мереж зв'язку	-	0	0	0
9. Соціального захисту	-	5	9	-4
10. Проблем з ліфтами	-	-	4	-4
11. Вуличного освітлення	-	-	7	-7
12. Оплати праці	-	-	0	0
13. Теплопостачання	-	15	16	-1
14. Екології	-	0	7	-7
15. Дорожнього покриття	-	5	29	-24
16.Освіта	-	-	2	-2
16. Інше	-	24	121	-97
Всього		189	771	-582

На звернення на «Гарячу лінію області» надаються відповіді заявникам письмово чи в інший спосіб, зазначений заявником у зверненні., Також зняття з контролю термінових звернень проводить Львівський контактний центр за телефонним підтвердженням заявника.

Всього на телефон чергового виконавчого комітету звернулось 704 громадян (у 2021 - 1077)

Служба була створена для координації роботи комунальних підприємств

Громадяни звертались на службу з наступних питань:

По питаннях **КП «ЧЖКС» - 160**(у 2021 – 378) на 218 менше :

- водопостачання – 26 (76);
- каналізація – 37 (85);
- світло - 58 (150)
- різне (косіння прибудинкових територій, ремонти під'їздів, течуть дахи) - 39 (87)

По питаннях **КП «ЧВК» - 166** (200) на 34 менше:

- водопостачання - 73 (84);
- затори зовнішньої каналізації - 89 (97);
- інші - 4

По питаннях **КП «Комунальник» - 20** (103) на 83 менше

- зовнішнє освітлення, робота світлофора - 14 (24)
- вивіз сміття , прибирання територій - 0 (26)
- ремонту доріг - 1 (5)
- різне -5 (48)

По питаннях **КП «ЧТКЕ» - 41** (71) на 30 менше;

- пориви теплотраси - 10 (33)
- якість теплопостачання – 13 (20);
- різне (вт.ч. обрізка батарей) – 18 (18).

По питаннях ШРЕМ – **46** (82);

По питаннях Львівгазу - **1** (20).

По питаннях перевезень (порушення графіків руху) - 21 (14) ;

По питаннях НС (пожежі, підпали трави) – 169 (149)

По ліфтах - 11 (14);

Інші: - 68(46)

На звернення , черговий виконкому надає роз'яснення про аварійні ситуації, надає роз'яснення щодо способу розв'язання проблеми, надає контактні телефони аварійних служб, щоденно інформує керівництво про звернення для аналізу і вжиття заходів. Чергові слідкують за зверненнями на ГЛО та сприяють вирішенню у вихідні дні)

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

Звернення громадян, є індикатором - показником проблем , які виникають на часі і є основою для планування роботи виконавчих органів міської ради, комунальних підприємств міста, внесення коректив у перерозподіл коштів міського бюджету для вирішення першочергових проблем, залучення коштів бюджетів різних рівнів, залучення коштів інвесторів та для планування роботи в майбутньому.

Звернення не залишаються поза увагою, всі були розглянуті та опрацьовані. На жаль, не всі звернення вдається задовільнити в повному об'ємі через об'єктивні причини, об'єм робіт, відсутність необхідної кількості коштів чи через відсутність кадрів. Надавались відповіді щодо планування виконання звернень у наступному році.

До міського голови щоденно надходять звернення про надання матеріальної допомоги. Станом на 01.07.2022 р., за рахунок коштів місцевого бюджету виплачено матеріальну грошову допомогу 887 (1127) громадянам (пенсіонерам, ветеранам, малозабезпеченим сім'ям та іншим категоріям) на загальну суму 2 735 457 тис. грн.(2728,7 тис. грн.), в т.ч. 302 (358) учасникам АТО та членам сімей загиблих (померлих) учасників АТО (ООС), війни на суму 741 857 тис. грн. (886,0)тис. грн.

Відбулось 7 (5) засідань постійно діючої міжвідомчої комісії по розгляду питань щодо відключення споживачів від мереж ЦО та гарячого водопостачання. Надано дозволи – 213 (205) громадянам , 176 (202) – відмовлено.

Основними причинами та умовами , що спричиняють звернення громадян надалі є:

- старіння і зношеність мереж каналізаційних, водо- , тепло-постачання, житлового фонду, доріг.;
- впорядкування земельних питань;
- незабезпеченість житлом через неспроможність його придбати ;
- неспроможність громадян похилого віку, 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 ;

Аналіз звернень громадян, що надійшли до виконавчого комітету впродовж І півріччя 2022 року, свідчать про необхідність подальшого вдосконалення роботи із зверненнями: забезпечувати оперативне реагування на суспільно важливі проблеми, які порушуються у зверненнях; вивчати громадську думку щодо

основних напрямів діяльності виконавчого комітету , сприяти підвищенню ефективності управління, якості підготовки та прийняття рішень щодо розв'язання суспільно важливих проблем з урахуванням думки громадськості, враховуючи воєнний стан. Забезпечувати об'єктивний і своєчасний розгляд звернень громадян на «Урядову гарячу лінію» та «Гарячу лінію області», особливу увагу приділяти вирішенню проблем, з якими найчастіше звертаються громадяни найменш захищених верств населення, осіб з інвалідністю, учасники бойових дій, члени їх сімей, ветеранів війни.

Пропонується на затвердження проект рішення

Начальник загального відділу

Т.МАРТЕНС.