**ДОВІДКА**

**про підсумки роботи по розгляду звернень громадян у виконавчому комітеті Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області за І півріччя 2023 року**

Проведення роботи зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області протягом 6 місяців 2023 року здійснювалося відповідно до Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 7 лютого 2008 року № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення громадян до органів державної влади та органів місцевого самоврядування». З метою забезпечення своєчасного та якісного розгляду питань здійснювалися необхідні заходи для проведення системної роботи зі зверненнями громадян як одного з пріоритетних напрямів діяльності органів виконавчої влади та місцевого самоврядування.

У зв’язку зі складною епідеміологічною ситуацією та введенням карантину на території України з метою запобігання поширенню коронавірусної інфекції (СOVID-19) і недопущення випадків захворювання відвідувачів і працівників виконавчий комітет Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області тимчасово обмежив прийом громадян. Додатковою перешкодою для проведення особистих прийомів громадян стала військова агресія росії проти України. Враховуючи вищевикладені причини, прийоми громадян з особистих питань та у позаробочий час за місцем роботи та проживання громадян керівництвом виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області протягом перших 6 місяців 2023 року не проводилися. При цьому, як і у попередні роки, було продовжено роботу, спрямовану на вирішення нагальних потреб громадян. Зокрема, працювала лінія «телефону довіри», зберіглася можливість подання електронних звернень (як шляхом заповнення спеціальної форми на офіційному веб порталі Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області, так і шляхом надсилання оформленого належним чином звернення на електронну пошту управління по роботі зі зверненнями громадян виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області), подання електронних петицій, звернення до міського голови через соціальні мережі (наприклад, через Службу допомоги мера кременчужанам у соціальній мережі «Фейсбук»).

Також протягом звітного періоду у відповідності до затверджених розпорядженням міського голови графіків, відповідно до вимог Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування проводилися перевірки щодо дотримання законодавства про звернення громадян в управлінні контролю за станом благоустрою, відділі екологічної безпеки, управлінні соціального захисту населення Крюківського району Департаменту соціального захисту населення, управлінні земельних ресурсів, управлінні розвитку підприємництва, торгівлі та регуляторної політики. Інформація щодо результатів проведених перевірок, а також особисті звітування керівників вищеназваних структурних підрозділів були надані міському голові у визначені терміни.

Крім того, у відповідності до затвердженого графіку, протягом 6 місяців 2023 року проводилися дні контролю з питань перевірки виконання доручень міського голови та його заступників щодо розгляду звернень громадян структурними підрозділами виконавчого комітету міської ради.

Згідно із розпорядженням міського голови при виконавчому комітеті Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області функціонує, відповідно до затвердженого Положення, постійно діюча комісія з питань розгляду звернень громадян. Протягом звітного періоду відбулося три засідання цієї комісії, під час яких розглядалися звернення громадян, що потребували розгляду за участю представників різних структурних підрозділів виконавчого комітету.

Протягом першого півріччя 2023 року на «телефон довіри» для вирішення своїх проблем звернулося 2 громадянина, 165 громадян направили свої звернення електронною поштою на адресу виконавчого комітету міської ради.

З метою попередження надходження повторних звернень від громадян та для забезпечення безперешкодного спілкування з керівництвом виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області, підвищення рівня обізнаності населення з актуальних проблем сьогодення, впродовж звітного періоду відповідними структурними підрозділами виконавчого комітету міської ради через засоби масової інформації надавалися роз’яснення громадянам щодо: особливостей отримання соціальних виплат (наприклад, внутрішньо переміщеними особами, змін щодо особливостей нарахування та отримання субсидії) отримання гуманітарної допомоги, питання житлово-комунального господарства, надання певних груп лікарських препаратів представникам пільгових категорій, проведення у місті освітніх та розважальних заходів.

Також у соціальній мережі «Фейсбук» продовжила функціонування сторінка відділу оперативного контролю за станом у місті (Служби допомоги мера кременчужанам), на якій жителі міста можуть поставити свої питання або звернутися зі своїми проблемами до виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області, міського голови та отримати роз’яснення або необхідну допомогу.

Для формування обізнаності населення про особливості подання та розгляду звернень громадян до виконавчого комітету, а також з метою інформування про найбільш резонансні події, які відбуваються у місті, починаючи з червня 2023 року, управління по роботі зі зверненнями громадян виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області, розпочато ведення власної сторінки у соціальній мережі «Фейсбук».

З початку повномасштабного військового вторгнення російської федерації Кременчуцька міська територіальна громада активно допомагає внутрішньо переміщеним особам щодо надання тимчасового прихистку, гуманітарної допомоги, отриманні соціальних виплат. Крім того, місцеві медичні заклади сприяють забезпеченню такої категорії населення необхідними лікарськими засобами і наданню кваліфікованої медичної допомоги. Також на території Кременчуцької міської територіальної громади наразі відбулася активізація процесу реконструкції житлових об’єктів, які в подальшому використовуватимуться для розміщення в них тимчасово переміщених внаслідок бойових дій осіб.

Впродовж перших 6 місяців 2023 року до виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області надійшло 5729 звернень, що майже вдвічі більше у порівнянні з аналогічним періодом 2022 року (надійшло 3100 заяв).У процентному співвідношенні до загальної кількості звернень, що надійшли впродовж звітного періоду, питання розподілилися наступним чином:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Питання | 6 місяців 2023 року | % від загальної кількості | 6 місяців 2022 року | % від загальної кількості | Різниця |
| Аграрної політики та земельних відносин | 43 | 0,8 | 96 | 3 | -53 |
| Житлової політики | 85 | 1,5 | 49 | 1,6 | + 36 |
| Екології та природних ресурсів | 7 | 0,1 | 2 | 0,06 | + 5 |
| Сім’ї, дітей, молоді, гендерної рівності, освіти та наукової діяльності, фізичної культури і спорту | 161 | 3 | 92 | 3 | + 69 |
| Соціального захисту, з них щодо надання матеріальної допомоги | 4784  4311 | 84  75 | 1451  1031 | 47  33 | + 3333  +3280 |
| Комунального господарства | 322 | 6 | 433 | 14 | - 111 |
| Транспорту і зв’язку | 13 | 0,2 | 51 | 1,6 | - 38 |
| Праці і зарплати | 16 | 0,3 | 6 | 0,2 | + 10 |
| Охорони здоров’я | 16 | 0,3 | 48 | 1,5 | -32 |
| Забезпечення дотримання законності | 1 | 0,03 | 2 | 0,06 | -1 |
| Інші питання | 267 | 3,8 | 2160 | 28 | -1893 |

Із загальної кількості звернень, які надійшли протягом 6 місяців 2023 року, найбільш питому вагу склали заяви щодо соціального захисту населення, а саме: надання матеріальної допомоги малозабезпеченим верствам населення (в тому числі, й у зв’язку з втратою роботи внаслідок повномасштабного російського вторгнення, необхідністю проходження дороговартісного лікування, скрутним матеріальним становищем); забезпечення соціальних виплат внутрішньо переміщеним особам; надання гуманітарної допомоги у вигляді продуктів харчування, засобів гігієни та предметів першої необхідності; надання соціального житла або відмови від нього (наприклад, через повернення до постійного місця проживання, або, навпаки, переїзду до іншого міста). Для забезпечення належного та оперативного реагування на проблеми соціального характеру, з якими можуть стикнутися внутрішньо переміщені особи, у місті створено спеціальну гарячу лінію «Гуманітарний Кременчук», звернувшись на яку, мешканці міста з числа ВПО можуть отримують інформацію про можливості та порядок надання допомоги. Також регулярно відбуваються засідання комісій з надання внутрішньо переміщеним особам, які постраждали внаслідок військової агресії російської федерації проти України, у тимчасове користування об’єктів фонду комунальної власності Кременчуцької міської територіальної громади на період воєнного стану, під час яких здійснюється розгляд звернень щодо можливості надання житлової площі.

Також впродовж звітного періоду спостерігається збільшення кількості звернень щодо житлової політики. Відповідна тенденція обумовлена, в першу чергу, бажанням окремих категорій осіб, зокрема багатодітних сімей, учасників бойових дій, отримати окрему житлову площу або поліпшити умови проживання.

Крім того, протягом звітного періоду спостерігається несуттєве збільшення заяв з питань сім’ї, дітей, молоді, гендерної рівності, освіти та наукової діяльності, фізичної культури і спорту, праці і заробітної плати.

Чисельність колективних звернень впродовж І півріччя 2023 року збільшилася (83 заяви проти 67 за аналогічний період минулого року), при цьому підписи під ними залишили 1556 осіб. Більшість колективних звернень стосувалася надання дозволу на роботу дошкільних навчальних закладів та шкіл в режимі офлайн, увічнення пам’яті захисників України, які загинули під час захисту країни від військової агресії (наприклад, шляхом встановлення меморіальних дошок на фасадах навчальних закладів), проведення грейдерування та ремонту доріг, благоустрою прибудинкової території.

Кількість повторних звернень у звітному періоді, порівняно з І півріччям 2022 року, збільшилася вдвічі. В окремих випадках подібна тенденція обумовлена тим, що з одного і того ж самого питання особа зверталася одночасно до різних керівників виконавчого комітету або надсилала відповідні заяви до декількох органів вищої влади, звідки вони перенаправлялися за належністю.

Аналізуючи динаміку надходження звернень від органів влади вищого рівня протягом І півріччя 2023 року, необхідно зазначити, що їх чисельність дещо зменшилася збільшилася і склала 610 заяв (за аналогічний період минулого року надійшло 689 заяв). Найпоширенішими у цих зверненнях залишаються питання соціального захисту населення, забезпечення належного функціонування житлово-комунального господарства, закладів освіти та охорони здоров’я. Значна частка відповідних заяв надходила з урядової «гарячої лінії» через комунальну бюджетну установу «Обласний контактний центр» Полтавської обласної ради, яка працює в телефонному режимі. Значна частка звернень стосувалася питань прискорення соціальних виплат, надання матеріальної та/або гуманітарної допомоги, вартості та особливостей надання житлово-комунальних послуг, надання необхідних лікарських засобів для хворих на окремі види хронічних та орфанних захворювань.

Найбільша кількість звернень протягом 6 місяців 2023 року від органів влади вищого рівня надійшла через комунальну бюджетну установу «Обласний контактний центр» Полтавської обласної ради з урядової «гарячої лінії» - 476 заяв, а також, безпосередньо від комунальної бюджетної установи «Обласний контактний центр» Полтавської обласної ради - 90 звернень.

Крім того, через ПОВА надійшло: з Офісу Президента України – 7 заяв, з Міністерства охорони здоров’я – 1 заява, з Міністерства розвитку громад та територій – 2 заяви, з Секретаріату Кабінету Міністрів України -5 заяв. Також звернення надходили безпосередньо від Полтавської обласної військової адміністрації – 14 звернень, Кременчуцької районної військової адміністрації – 7 заяв. Також звернення надходили від Секретаріату Уповноваженого з прав людини, Уповноваженого з питань ВПО Міністерства інтеграції та Освітнього омбудсмена.

Із загальної чисельності звернень, які надійшли протягом 6 місяців 2023 року до виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області, кількість по категоріям громадян та за соціальним станом розподілилася наступним чином:

- пенсіонери - 929;

- особи з інвалідністю внаслідок війни, учасники війни, сім’ї загиблих, учасники бойових дій – 1272;

- особи з інвалідністю захворювання -різних груп загального -452;

- безробітні – 49;

- багатодітні сім’ї та одинокі матері – 38.

Протягом 6 місяців 2023 року на контролі перебували усі звернення, що надійшли у звітному періоді. Але через обмеження фінансування не всі питання, які порушувалися у зверненнях громадян, можна було вирішити одразу. Особливо це стосується заяв щодо проведення капітального та поточного ремонту житла, благоустрою прибудинкових територій, покращення житлових умов та надання житла. Незважаючи на певні фінансові проблеми, міською владою було задоволено значну частину звернень щодо соціальних виплат та надання матеріальної допомоги, забезпечення соціальних виплат.

Із загальної кількості звернень, які перебували на контролі, 4098 або 72% було задоволено або надано роз’яснення щодо подальших дій чи підстав для прийняття саме подібного рішення. При цьому 1631 звернення перебувають на поточному та довгостроковому контролі. Більшість звернень, які надійшли протягом 6 місяців 2023 року, були розглянуті виконавцями у визначений законодавством термін.

Враховуючи вищевикладене та на виконання Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», відповідно до рішення виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області від 12.01.2023 № 49 «Про підсумки роботи по розгляду звернень громадян у виконавчому комітеті Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області у 2022 році» керівникам структурних підрозділів виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області та комунальних підприємств міста з метою зменшення кількості звернень громадян було поставлено вимогу продовжити роботу по забезпеченню всебічного, кваліфікованого, об’єктивного розгляду звернень громадян з наданням аргументованих роз’яснень у випадках необгрунтованості вимог людей або неможливості повної реалізації їх окремих законних інтересів; підвищити персональну відповідальність безпосередніх виконавців під час розгляду звернень громадян, не допускати проявів формалізму та неякісної підготовки проєктів відповідей заявникам та вищим органам влади.

Загалом, протягом 6 місяців 2023 року робота зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області, його структурних підрозділах та у комунальних підприємствах міста знаходилися на постійному контролі, значна увага приділялася задоволенню законних прав та інтересів громадян, забезпеченню всебічного розгляду звернень громадян, порушених у них проблем, оперативне їх вирішення, дотримувалися вимоги Закону України «Про звернення громадян» та Указу Президента України від 07.02.2008№ 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», підвищувався рівень виконавської дисципліни щодо ефективної роботи по дієвому вирішенню проблем громадян.

**Начальник управління**

**по роботі зі зверненнями громадян**

**виконавчого комітету Кременчуцької**

**міської ради Кременчуцького району**

**Полтавської області Олеся РАЗУМНА**

**ПОГОДЖУЮ**

**Керуючий справами**

**виконкому міської ради**

**Руслан ШАПОВАЛОВ**