**ДОВІДКА**

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

Проведення роботи зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області протягом 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.

Впродовж січня-липня 2023 року 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 7 місяців 2023 року не проводилися.

Після офіційного закінчення пандемії коронавірусу було прийнято рішення про відновлення особистих прийомів громадян міським головою та прийомів керівництвом виконавчого комітенту Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області у позаробочий час за місцем роботи та проживання громадян. Враховуючи існуючі реалії, зокрема, й періодичні ракетні атаки на місто, обов’язковою умовою проведення відповідних заходів є наявність укриття, в яке відвідувачі та посадові особи можуть спуститися у випадку повітряної тривоги.

Крім того, 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 вебпорталі Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області та виконавчого комітету, 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, управлінні земельних ресурсів, управлінні розвитку підприємництва, торгівлі, побуту та регуляторної політики, Департаменті освіти, Департаменті охорони здоров’я, Департаменті житлово-комунального господарства, Управлінні державного архітектурно-будівельного контролю, управлінні містобудування та архітектури, управлінні міського майна, Департаменті молоді та спорту.

З метою покращення опрацювання заяв, скарг та пропозицій, які надходять як письмово, так і в усній формі під час особистих прийомів мешканців керівництвом міста, актуалізації інформації про нормативно-правову базу роботи зі зверненнями громадян, а також з метою здійснення аналізу найпоширеніших помилок, що виникають при складанні відповідей на звернення, для посадових осіб місцевого самоврядування та працівників комунальних підприємств Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області було проведено навчання за темою «Організація роботи зі зверненнями громадян у міській раді, її виконавчих органах та комунальних підприємствах». Додатково було наголошено на необхідності та важливості своєчасного розгляду та підготовки відповідей на заяви, скарги та пропозиції, що надходять від мешканців, а також на прискорений розгляд звернень, авторами яких є представники пільгових категорій.

Згідно із розпорядженням міського голови при виконавчому комітеті Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області функціонує постійно діюча комісія з питань розгляду звернень громадян, засідання якої впродовж звітного періоду відбувалися щомісячно і спрямовувалися на комплексний та об’єктивний розгляд найбільш актуальних звернень за участю представників різних структурних підрозділів.

Протягом 2023 року на «телефон довіри» для вирішення своїх проблем звернулося 16 громадян, а 276 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 виконавчими органами міської ради через засоби масової інформації (зокрема, офіційний вебпортал Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області та виконавчого комітету, сторінки інтернет-ресурсу «Кременчук офіційний» у месенджері «Телеграм» та у соціальній мережі «Фейсбук») 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. Крім того, у більшості виконавчих органів та комунальних підприємств Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області впродовж року створювалися та поступово наповнювалися їх офіційні сторінки у таких соціальних мережах як «Фейсбук» та «Інстаграм». Завдяки цьому мешканці міста мали змогу дізнаватися вичерпну інформацію про основні напрямки діяльності виконавчих органів влади та комунальних підприємств, оперативно отримувати інформацію про зміни у профільному законодавстві.

З початку повномасштабного військового вторгнення російської федерації Кременчуцька міська територіальна громада змушена функціонувати у нових реаліях. У зв’язку з цим впродовж майже двох років поспіль активно надається різноманітна допомога внутрішньо переміщеним особам, а також військовослужбовцям Збройних сил України. Зокрема, внутрішньо переміщені особи, за потреби можуть отримати тимчасові помешкання, гуманітарну допомогу, різні соціальні виплати. Що ж стосується громадян, які боронять суверенітет та цілісність країни, вони можуть, за потреби, отримати належну медичну, соціальну та психологічну допомогу.

У 2023 році до виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області надійшло 11126 звернень, що на 2935 звернень більше у порівнянні з 2022 роком. У процентному співвідношенні до загальної кількості звернень, що надійшли впродовж звітного періоду, питання розподілилися наступним чином:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Питання | 2023 рік | % від загальної кількості | 2022 рік  | % від загальної кількості | Різниця |
| Аграрної політики та земельних відносин | 106 | 0,9 | 121 | 1,5 |  - 15 |
| Житлової політики | 160 | 1,4 | 211 | 2 | - 51 |
| Екології та природних ресурсів | 10 | 0,09 | 2 | 0,1 | + 2 |
| Сім’ї, дітей, молоді, гендерної рівності, освіти та наукової діяльності, фізичної культури і спорту | 444 | 4 | 234 | 3 | + 210 |
| Соціального захисту, з них щодо надання матеріальної допомоги | 87917105 | 7864 | 54694164 | 6650,2 | + 3322+ 2941 |
| Комунального господарства | 1153 | 10,3 | 1035 | 14 | + 118 |
| Транспорту і зв’язку | 52 | 0,5 | 73 | 0,9 | - 21 |
| Праці і зарплати | 28 | 0,2 | 12 | 0,1 | + 16 |
| Охорони здоров’я | 75 | 0,7 | 51 | 0,6 | + 24 |
| Забезпечення дотримання законності | 2 | 0,02 | 4 | 0,02 | - 2  |
| Інші питання | 385 | 3,9 | 1164 | 11,8 | -779 |

Із загальної кількості звернень, які надійшли протягом 6 місяців 2023 року, найбільшу питому вагу склали заяви щодо соціального захисту населення, а саме: 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), надання матеріальної допомоги малозабезпеченим верствам населення (в тому числі, й у зв’язку з втратою роботи внаслідок повномасштабного російського вторгнення багатьма працівниками підприємств міста, які раніше були бюджетоутворюючими) необхідністю проходження дороговартісного лікування, скрутним матеріальним становищем, пораненнями військовослужбовців). Але, слід зазначити, що впродовж року спостерігалася тенденція щодо поступового зниження кількості заяв, які надходили від переселенців. Це зумовлено тим, що частина осіб, через зміни в безпековій ситуації у регіоні, з якого вони прибули, або повернулися додому (у випадку зменшення загрози наступу військ агресора, зниження інтенсивності ракетних обстрілів), або переїхали до більш, на їх думку, безпечні регіони України або закордон.

У зв’язку з тим, що з початку повномасштабного вторгнення в місті через відсутність укриттів у закладах освіти не функціонували заклади освіти (школи, дитячі садочки), суттєво збільшилася чисельність звернень відповідної тематики. З травня минулого року почалося поступове відкриття спочатку дошкільних навчальних закладів, а потім і шкіл за умови облаштування належним чином укриттів. При цьому, у батьків також виникали запитання щодо особливостей функціонування відповідних закладів: годування дітей, можливість їх перебування у дитячих садочках впродовж цілого дня, особливості поводження батьків та дітей під час повітряної тривоги.

Впродовж 2023 року спостерігається і певне збільшення кількості звернень з питань житлово-комунального господарства, що пов’язано з двома основними причинами. По-перше, на початку року, внаслідок систематичних масованих ракетних атак агресора на енергетичні об’єкти країни, спостерігалися проблеми з електропостачанням, що, в свою чергу, призводило до погодинних вимкнень світла та, в окремих випадках, проблем з належною подачею теплоносія у будинки. По-друге, внаслідок руйнування під час одного з ракетних обстрілів міста ТОВ «Кременчуцька ТЕЦ» забезпеченням подачі теплоносія у будинки значної частини мешканців міста перейшло до повноважень Полтавського обласного комунального виробничого підприємства теплового господарства «Полтаватеплоенерго». Зважаючи на те, що оплата за послуги, за висновком постачальника, має здійснюватися по двоставковому тарифу та внесення платежів має здійснюватися в літній період, це також сприяло зростанню кількості заяв та скарг.

Чисельність колективних звернень впродовж 2023 року збільшилася несуттєво (173 заяви проти 168 за аналогічний період минулого року), при цьому підписи під ними залишили 2656 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 прибудинкових територій, проведення ремонту багатоквартирних житлових будинків (наприклад, капітального ремонту покрівлі, приведення до належного стану підвальних приміщень).

Кількість повторних звернень у звітному періоді не змінилася. Як і у попередні періоди, у багатьох випадках надходження таких заяв викликано 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 до виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області для розгляду за належністю.

Аналізуючи динаміку надходження звернень від органів влади вищого рівня протягом 2023 року, необхідно зазначити, що їх чисельність дещо зменшилася і склала 1265 заяв (за аналогічний період минулого року надійшло 1958 заяв), що становить 11% від загальної кількості звернень. Найпоширенішими 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. Певна частина звернень стосувалася питань надання різних видів соціальної та медичної допомоги, вартості та особливостей надання житлово-комунальних послуг, сприяння у забезпеченні функціонування освітніх закладів в режимі офлайн.

Найбільша кількість звернень протягом 2023 року надійшла від органів влади вищого рівня через комунальну бюджетну установу «Обласний контактний центр» Полтавської обласної ради з урядової «гарячої лінії» – 992 заяв, а також безпосередньо від комунальної бюджетної установи «Обласний контактний центр» Полтавської обласної ради – 117 звернень.

Крім того, через Полтавську обласну військову адміністрацію (далі – ПОВА) надійшло: з Офісу Президента України – 8 заяв, з Кабінету Міністрів України – 8 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 ПОВА – 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 2023 року до виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області, кількість по категоріям громадян та за соціальним станом розподілилася наступним чином:

- пенсіонери – 1805;

- особи з інвалідністю внаслідок війни, учасники війни, сім’ї загиблих, учасники бойових дій – 334;

- особи з інвалідністю захворювання різних груп – 832;

- безробітні – 110;

- багатодітні сім’ї та одинокі матері – 89.

Протягом 2023 року на контролі перебували усі звернення, що надійшли у звітному періоді. Але через обмеження фінансування та ще більше – погіршення ситуації після прийняття Верховною Радою України закону, яким передбачено вилучення частини податку доходів військових («військового ПДФО»), що надходив до місцевого бюджету і який дозволено було вилучати за попередні місяці, вирішення частини питань ускладнено, про що заявників в обов’язковому порядку повідомляється письмово із зазначенням всіх причин. При цьому, незважаючи на військовий стан та існуючі проблеми, міською владою докладаються зусилля для забезпечення належного соціального, медичного захисту найбільш вразливих категорій мешканців, якісне облаштування укриттів у приміщеннях навчальних закладів, що сприятиме забезпеченню повноцінної роботи дошкільних навчальних закладів та шкіл в очному режимі.

Із загальної кількості звернень, які перебували на контролі, 10101 або 90% було задоволено повністю або частково, в окремих випадках також надавалися роз’яснення щодо подальших дій заявників для позитивного, у подальшому, вирішення питання. При цьому 1125 звернень перебуває на поточному та довгостроковому контролі. Більшість звернень, які надійшли протягом 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 27.07.2023 № 1441 «Про підсумки роботи по розгляду звернень громадян у виконавчому комітеті Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області за І півріччя 2023 року» 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 повноцінних роз’яснень у випадках необгрунтованості вимог людей, 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 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, оперативному їх вирішенню , 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**