**ДОВІДКА**

**про підсумки роботи по розгляду звернень громадян у виконавчому комітеті Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області за І півріччя 2024 року**

Проведення роботи зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області протягом І півріччя 2024 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 вживалися необхідні заходи для проведення системної роботи зі зверненнями громадян як одного з пріоритетних напрямів діяльності органів виконавчої влади та місцевого самоврядування.

Протягом перших 6 місяців 2024 року було продовжено практику проведення особистих прийомів громадян міським головою, а також прийомів з особистих питань керівництвом виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області у позаробочий час за місцем роботи та проживання громадян. Раз на квартал, за попереднім погодженням з керівництвом міста, затверджувався графік прийомів, який, у подальшому публікувався на офіційному вебпорталі Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області та виконавчого комітету. Крім того, з метою актуалізації інформації, до управління інформаційних комунікацій надавалася інформація про прийоми, які мали відбуватися впродовж наступного тижня (за потреби, й з урахуванням змін, зумовлених службовою необхідністю).

У звітному періоді на прийом до міського голови звернулося 109 осіб; до заступників міського голови, секретаря міської ради, керуючого справами виконкому міської ради – 217 осіб. Найчастіше під час прийомів громадян надходили звернення щодо вирішення питань житлово-комунального та соціального характеру, діяльності освітніх закладів та гуртків, покращення транспортного сполучення у віддалених районах міста за допомогою комунального транспорту, допомоги у працевлаштуванні.

Продовжено систематичну роботу спрямовану на вирішення нагальних потреб громадян. Зокрема, працювала лінія «телефону довіри», зберіглася можливість подання електронних звернень, електронних петицій, зверненнь до міського голови через соціальні мережі (наприклад, через Службу допомоги мера кременчужанам у соціальній мережі «Фейсбук»).

Упродовж січня-червня 2024 року відповідно до затверджених розпорядженням міського голови графіків та 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 Департаменті соціального захисту населення Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області, управлінні транспорту виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області, відділі оперативного контролю за станом в місті виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області, Департаменті у справах сімей та дітей Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області, Департаменті державної реєстрації виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області, управлінні економіки виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області.

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 І півріччя 2024 року на «телефон довіри» для вирішення своїх проблем звернулося 14 громадян, а 84 громадяни направили 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 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, питань 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 першого півріччя 2024 року продовжили функціонування їх раніше створені 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 більш ніж двох років поспіль активно надається різноманітна допомога внутрішньо переміщеним особам, а також військовослужбовцям Збройних сил України. Що ж стосується громадян, які боронять суверенітет та цілісність країни, вони можуть, за потреби, отримати належну медичну, соціальну, психологічну допомогу.

Протягом І півріччя 2024 року до виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області надійшло 4185 звернення що на 1544 менше у порівнянні з попереднім періодом. Ця тенденція пов’язана зі зниженням кількості заяв на отримання матеріальної допомоги від осіб, які залишилися без роботи та свідчить про певну стабілізацію ринку праці.

У відсотковому співвідношенні до загальної кількості звернень, що надійшли впродовж звітного періоду, питання розподілилися наступним чином:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Питання | 6 місяців 2024 року | % від загальної кількості | 6 місяців 2023 року | % від загальної кількості | Різниця |
| Аграрної політики та земельних відносин | 60 | 1,4 | 43 | 0,8 | +17 |
| Житлової політики | 64 | 1,5 | 85 | 1,5 | - 21 |
| Екології та природних ресурсів | 7 | 0,2 | 7 | 0,1 | 0 |
| Сім’ї, дітей, молоді, гендерної рівності, освіти та наукової діяльності, фізичної культури і спорту | 189 | 4,5 | 161 | 3 | +28 |
| Соціального захисту, з них щодо надання матеріальної допомоги | 3070/2165 | 73/52 | 47844311 | 8475 | -1714/- 2146 |
| Комунального господарства | 410 | 10 | 322 | 6 | + 88 |
| Транспорту і зв’язку | 24 | 0,6 | 13 | 0,2 | +11 |
| Праці і зарплати | 10 | 0,2 | 16 | 0,3 | - 6 |
| Охорони здоров’я | 41 | 1 | 16 | 0,3 | +25 |
| Забезпечення дотримання законності | 2 | 0,05 | 1 | 0,03 | + 1 |
| Інші питання | 252 | 7,6 | 267 | 3,8 | -15 |

Аналізуючи всі звернення, які надійшли протягом 6 місяців 2024 року, слід зазначити, що найбільшу питому вагу склали заяви щодо соціального захисту населення, а саме: надання гуманітарної допомоги у вигляді продуктів харчування, засобів гігієни та предметів першої необхідності, матеріальної допомоги (зокрема, від учасників бойових дій, громадян, які опинилися в складних життєвих ситуацій, а також від мобілізованих осіб, які призвані на військову службу до Збройних Сил України після 01 січня 2024 року у зв’язку з військовою агресією російської федерації проти України). При цьому, у відсоткову відношенні порівняно з аналогічним періодом 2023 року спостерігається зниження показника на 10%. Це пов’язано зі зменшенням чисельності внутрішньо переміщених осіб, які потребували надання тимчасового житла, гуманітарної допомоги, надання роз’яснень щодо видів соціальних виплат на які вони мають право. Основних причин для цього є декілька. По-перше, частина переселенців, за умови відносної стабілізації безпекової ситуації у регіоні їх попереднього проживання повернулися додому. Також окремі громадяни прийняли рішення про подальший переїзд з Кременчука до інших, більш безпечних, регіонів України або закордон. По-друге, та частина внутрішньо переміщених осіб, які вирішили залишитися у подальшому в Кременчуці, адаптувалися та знайшли роботу.

Незважаючи на те, що питання житлово-комунального господарства становлять значну частку серед загальної чисельності звернень, у І півріччі 2024 року надійшло майже на 80 звернень менше порівняно з І півріччям 2023 року. Зменшення заяв з окремих питань обумовлено, зокрема, відсутністю у перші місяці поточного року масованих ракетних обстрілів об’єктів критичної інфраструктури (в результаті цього майже не надходили звернення пов’язані з негативними наслідками відключення електроенергії), а також переходом вирішення питань щодо неправомірно підвищеного тарифу на опалення для частини мешканців міста до судової площини. Слід зазначити, що у попередні періоди (починаючи з другого півріччя 2022 року) громадяни у своїх заявах порушували питання надання роз’яснень про причини неправомірного підвищення вартості теплоносія.

Серед звернень, які стосуються тематики житлово-комунального господарства актуальними залишаються питання проведення ремонту асфальтного покриття на ділянках, які є аварійними та суттєво ускладнюють рух автомобілів, в тому числі і транспортних засобів екстрених служб, кронування дерев, благоустрою прибудинкових територій, облаштування ліній електропередачі або заміни ліхтарів, утримання приміщень житлового фонду у належному стані, формування тарифів на оплату житлово-комунальних послуг.

Для вирішення окремих питань необхідне проведення робіт лише в певну пору року (наприклад, кронування оптимально проводити лише в осінньо-зимовий період, підготовку комунікацій для теплопостачання у літній), використання спеціальної техніки, залучення додаткових фінансових ресурсів (що є неможливим в умовах значної обмеженості міських бюджетів через вилучення наприкінці 2023 року коштів податків з доходів фізичних осіб, які сплачувалися військовослужбовцям, необхідністю систематичного надання допомоги Збройним Силам України, соціального забезпечення вразливих категорій населення, які найбільше постраждали під час війни), наявність кваліфікованих робітників (значна частина працівників комунальних підприємств міста була призвана до служби у Збройних Силах України). Саме тому, враховуючи їх специфіку та неможливість вирішення протягом короткого терміну, частина заяв перебуває на довгостроковому контролі.

Традиційно поширеними питаннями, які зустрічаються у зверненнях громадян є ті, що стосуються сфери охорони здоров’я. Упродовж звітного періоду чисельність таких звернень збільшилася майже двічі і стосувалася, наприклад, функціонування закладів охорони здоров’я, потреба у забезпеченні певними групами лікарських засобів та протезами. В залежності від змісту порушеного питання, зростання кількості таких заяв обумовлено реорганізаційними змінами у діяльності закладів охорони здоров’я (наприклад, заходами для підвищення спроможності діяльності у майбутньому), а також збільшенням чисельності громадян, які потребують систематичного лікування з використанням дороговартісних засобів.

Певне збільшення заяв спостерігається і щодо питань транспортної тематики. Протягом січня-червня 2024 року надходили звернення пов’язані як з функціонуванням комунального транспорту на вже існуючих маршрутах (наприклад, покращення облаштування вже існуючих зупинок, покращення маршрутів), а також з проханням запровадити нові маршрути руху у більш віддалені райони міста.

Упродовж звітного періоду спостерігається певне зменшення кількості колективних звернень (63 у І півріччі 2024 року проти 83, які надійшли протягом аналогічного періоду 2023 року), при цьому підписи під ними залишили 1923 особи. У більшості з них порушувалися наступні категорії питань: функціонування житлово-комунального господарства (сприяння у проведенні ремонтних робіт (наприклад, заміни покрівлі) у багатоквартирних будинках, облаштування прибудинкових територій (заміни обладнання на дитячих майданчиках, проведення кронування дерев, грейдерування доріг та нормалізації відведення дощової, а також талої води), увічнення пам’яті загиблих військовослужбовців (наприклад, встановлення меморіальних дошок на їх честь, пропозиції щодо облаштування місць увічнення пам’яті). Основною причиною зменшення надходжень колективних звернень у письмовій формі є відновлення прийомів громадян, що дає змогу представникам так званих ініціативних груп (наприклад, мешканцям будинків, представникам батьківських комітетів) вирішувати частину питань безпосередньо під час особистого звернення до керівництва міста.

Чисельність повторних звернень у звітному періоді збільшилася несуттєво (22 громадяни звернулися повторно у І півріччі 2024 року проти 17 впродовж аналогічного періоду 2023 року). 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. Також, в окремих випадках, причинами звернень такого типу є небажання, попри детальні й неодноразові роз’яснення, отримані від спеціалістів профільних структурних підрозділів Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області та виконавчого комітету, є небажання заявників усвідомлювати те, що вирішення окремих порушених питань (повністю або частково) не належить до повноважень органів місцевого самоврядування, а досягнення результату можливе, наприклад, за умови звернення до суду.

Аналізуючи динаміку надходження звернень від органів влади вищого рівня протягом І півріччя 2024 року, необхідно зауважити, що їх чисельність збільшилася майже вдвічі і склала 1123 заяви (протягом І півріччя 2023 року було отримано 610 таких заяв). Найпоширенішими залишаються питання соціального захисту населення (зокрема, надання гуманітарної допомоги, отримання роз’яснень щодо можливостей нарахування окремих видів соціальної допомоги), забезпечення належного функціонування житлово-комунального господарства, закладів освіти та охорони здоров’я. Основними причинами зростання показника є дублювання заяв як місцевим, так і обласним та державним органам влади, незгода з попередньо отриманими відповіддями, стереотипне уявлення про те, що у разі звернення до вищих органів влади окреме питання вирішиться швидше (незважаючи на те, що, наприклад, порядок нарахування окремих соціальних виплат здійснюється відповідно до нормативно-правових актів органів влади вищого рівня). Крім того, в окремих випадках надходять звернення щодо питань, вирішення яких належить виключно до повноважень органів місцевого самоврядування (наприклад, усунення аварії, що призвела до тимчасового припинення водопостачання, виплата коштів матеріальної допомоги, виділеної з місцевого бюджету) і після вирішення зазначених ситуацій, заявники знову звертаються до органів влади вищого рівня для того, щоб зняти з розгляду попередню заяву.

Більшість звернень 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» – 1043 заяви, а також безпосередньо від комунальної бюджетної установи «Обласний контактний центр» Полтавської обласної ради – 57 звернень.

Крім того, через Полтавську обласну військову адміністрацію (далі – ПОВА) надійшло з Офісу Президента України 2 заяви. Також звернення надходили безпосередньо від ПОВА та її структурних підрозділів – 5 звернень, Кременчуцької районної військової адміністрації – 4 заяви.

Із загальної чисельності звернень, які надійшли протягом І півріччя 2024 року до виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області, кількість за пільговими громадян розподілилася наступним чином:

 - особи з інвалідністю внаслідок війни, учасники війни, учасники бойових дій, члени сімей загиблих – 574;

- особи з інвалідністю різних груп –510;

- внутрішньо переміщені особи – 235;

- багатодітні сім’ї та одинокі матері – 37.

Протягом І півріччя 2024 року на контролі перебували усі звернення, що надійшли у звітному періоді. При цьому, незважаючи на військовий стан та існуючі проблеми, пов’язані, зокрема, з обмеженістю фінансових та людських ресурсів, міською владою докладаються зусилля для забезпечення належного соціального, медичного захисту найбільш вразливих категорій мешканців, вирішення ряду питань комунального характеру (наприклад, оскарження у судовому порядку незаконно встановлених тарифів на оплату частиною мешканців послуг з теплопостачання).

Із загальної кількості звернень, які перебували на контролі, більше 50% було повністю задоволено. В окремих випадках, в залежності від суті порушеного питання, заявнику надавалося роз’яснення щодо його подальших дій для позитивного, у подальшому, вирішення питання. Також на додаткову контролі перебуває 265 звернень.

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 18.01.2024 № 73 «Про підсумки роботи по розгляду звернень громадян у виконавчому комітеті Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області у 2023 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 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 І півріччя 2024 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**

**Заступнику міського голови**

 **Руслан ПРОЦЕНКО**