**ДОВІДКА**

**про підсумки роботи по розгляду звернень громадян у виконавчому комітеті Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області за І півріччя 2025 року**

Проведення роботи зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області протягом І півріччя 2025 року здійснювалося відповідно до законодавчих норм. 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 першого півріччя 2025 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.

У звітному періоді на прийом до міського голови звернулося 115 осіб; до заступників міського голови, секретаря міської ради, керуючого справами виконкому міської ради – 252 особи. Слід зазначити, що кількість звернень, які надходили саме під час особистих прийомів у перші 6 місяців 2025 року, несуттєво збільшилася порівняно з аналогічним періодом 2024 року. Під час звітного періоду зберіглася тенденція, відповідно до якої найчастіше під час прийомів громадян надходили звернення щодо вирішення питань житлово-комунального та соціального характеру (особливо щодо надання допомоги військовослужбовцям, членам їх родин, членам родин загиблих Захисників та Захисниць України), отримання медичної допомоги, покращення житлових умов, роботи транспортних засобів.

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

Упродовж січня-червня 2025 року відповідно до затверджених розпорядженням міського голови графіків проводилися перевірки щодо дотримання законодавства по роботі зі зверненнями громадян у відділі екологічної безпеки виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області, Департаменті охорони здоров’я Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області, Департаменті освіти Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області, управлінні контролю за станом благоустрою Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області, Департаменті житлово-комунального господарства Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області, управлінні державного архітектурно-будівельного контролю Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області.

Згідно із розпорядженням міського голови при виконавчому комітеті Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області продовжила функціонувати 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 2025 року на «телефон довіри» для вирішення своїх проблем звернулося 9 осіб, а 110 громадян (у минулому році таких громадян було 84) направили звернення електронною поштою на адресу виконавчого комітету міської ради.

Впродовж звітного періоду на офіційному вебпорталі Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області та виконавчого комітету мешканцями міста було розміщено 12 електронних петицій, які стосувалися налагодження роботи міського транспорту (запровадження системи електронної оплати проїзду, створення графіків руху для окремих маршрутів), увічнення пам’яті загиблих військових та цивільних громадян під час російської агресії, встановлення світлофору на проблемних ділянках руху, створення додаткових робочих місць для осіб з інвалідністю.

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 соціальній мережі «Фейсбук») продовжують надаватися роз’яснення громадянам щодо: дій, які необхідно вжити при надзвичайних ситуаціях військового характеру (наприклад, як треба поводитися у випадку оголошення сигналу повітряної тривоги, при руйнуванні будинків, як отримати компенсацію за пошкоджене майно), особливостей отримання рівних видів соціальних виплат, питань житлово-комунального господарства, надання певних груп лікарських препаратів представникам пільгових категорій, проведення у місті освітніх та розважальних заходів.

Також для забезпечення додаткової комунікації з мешканцями міста та працівниками органів місцевого самоврядування запущено мобільний застосунок «Кременчук цифровий», який постійно вдосконалюється відповідно до існуючих потреб. За його допомогою можна дізнатися новини про події, що відбуваються в місті, сповіщення про аварії у сфері житлово-комунального господарства, проходити опитування з нагальних питань життєдіяльності міста. Також використання цього застосунку сприяє швидкому пошуку маршрутів руху громадського транспорту на території Кременчуцької міської територіальної громади, зон відпочинку, спортивних та дитячих майданчиків, укриттів, пунктів незламності, пунктів прийому використаних батарейок.

Крім того, у більшості виконавчих органів та комунальних підприємств Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області впродовж першого півріччя 2025 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.

Упродовж І півріччя 2025 року до виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області надійшло 4542 звернення від громадян, що на 357 звернень більше порівняно з І півріччям 2024 року.

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

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Питання | 6 місяців 2025 року | % від загальної кількості | 6 місяців 2024 року | % від загальної кількості | Різниця |
| Аграрної політики та земельних відносин | 48 | 1 | 60 | 1,4 | -12 |
| Житлової політики | 75 | 1,7 | 64 | 1,5 | -11 |
| Екології та природних ресурсів | 8 | 0,2 | 7 | 0,2 | +1 |
| Сім’ї, дітей, молоді, гендерної рівності, освіти та наукової діяльності, фізичної культури і спорту | 144 | 3,2 | 189 | 4,5 | -45 |
| Соціального захисту, з них щодо надання матеріальної допомоги | 3490/3337 | 76,8/73,5 | 3070/2165 | 73/52 | +420/+1172 |
| Комунального господарства | 428 | 9,4 | 410 | 10 | +18 |
| Транспорту і зв’язку | 38 | 0,8 | 24 | 0,6 | +14 |
| Праці і зарплати | 10 | 0,2 | 10 | 0,2 | 0 |
| Охорони здоров’я | 16 | 0,4 | 41 | 1 | -25 |
| Забезпечення дотримання законності | 2 | 0,04 | 2 | 0,05 | 0 |
| Інші питання | 258 | 6,26 | 252 | 7,6 | +6 |

Аналізуючи всі звернення, які надійшли протягом І півріччя 2025 року, слід зазначити, що найбільшу питому вагу склали заяви, в яких порушувалися питання соціального захисту населення, а саме: надання роз’яснень щодо правильності нарахувань окремих видів державної соціальної допомоги, особливостей отримання матеріальної допомоги для окремих категорій населення, безпосередньо щодо надання матеріальної допомоги учасникам бойових дій (зокрема, внаслідок поранення), членам сімей загиблих Захисників та Захисниць України, особам, які перебувають у скрутному матеріальному становищі (наприклад, внаслідок переміщення із населених пунктів, наближених до зони проведення бойових дій, потребою у дороговартісному лікуванні). Натомість, у поточному році продовжила зменшуватися чисельність звернень від внутрішньо переміщених осіб щодо надання гуманітарної допомоги у вигляді предметів першої необхідності, продуктів харчування, засобі гігієни. Це пояснюється певним уповільненням наступальних ворожих дій (особливо у порівнянні з першими місяцями повномасштабного російського вторгнення) та більш виваженим прийняттям рішення щодо переїздів до відносно безпечних районів.

Значну частку серед загальної кількості звернень становлять питання щодо функціонування житлово-комунального господарства. Найбільша їх частка стосується грейдерування та ремонту асфальтного покриття, благоустрою прибудинкових територій, ремонту або встановленню нових дитячих майданчиків чи їх окремих елементів, кронування дерев, проведення ремонту будинків (наприклад, заміни покрівлі). В залежності від тематики порушених у зверненнях питань, заявникам, у більшості випадків, надавалися вичерпні та обгрунтовані роз’яснення. Наприклад, проведення кронування дерев можливе лише в осінньо-зимовий період. Що стосується ремонту та грейдерування доріг, то в цьому випадку існують складнощі у масовому виконанні необхідних робіт через обмеженість у фінансових та людських ресурсах і впродовж останнього часу вона тільки систематично погіршується. Саме тому, враховуючи їх специфіку та неможливість вирішення протягом короткого терміну, частина заяв перебуває на довгостроковому контролі.

Впродовж січня-червня 2025 року спостерігалося певне зростання чисельності звернень щодо функціонування транспорту, які, здебільшого, містили прохання про запуск або нових маршрутів або заміни існуючого графіку курсування автобусів та тролейбусів.

Упродовж звітного періоду спостерігається зменшення частки питань, які стосуються аграрної політики та земельних відносин. Однією з таких причин можна вважати те, що з 2022 року набув чинності Закон України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо створення умов для забезпечення продовольчої безпеки в умовах воєнного стану», яким визначено особливості регулювання земельних відносин під час дії воєнного стану, зокрема, щодо безоплатної передачі земель державної та комунальної власності у власність приватну та надання дозволів на розроблення документації із землеустрою з метою такої передачі. Також спостерігається зменшення кількості звернень, які стосуються непорозумінь між сусідами у питаннях використання суміжних земельних ділянок, що може свідчити про підвищення рівня використання правил добросусідства при вирішенні таких спірних питань.

Крім того, впродовж І півріччя 2025 року спостерігається зниження чисельності звернень щодо питань пов’язаних із сім’ями, дітьми, молоддю, гендерною рівністю, освітньою та науковою діяльністю, фізичною культурою та спортом. Відповідна динаміка обумовлена тим, що впродовж останніх років суттєво збільшилася чисельність укриттів, що дало змогу забезпечити роботу більшості закладів освіти (дитячих садочків, загальноосвітніх навчальних закладів та позашкільних закладів освіти).

Протягом січня-червня 2025 року спостерігалося зменшення кількості колективних звернень (63 у І півріччі 2025 року проти 83, які надійшли протягом аналогічного періоду 2024 року). У більшості з них порушувалися наступні категорії питань: функціонування житлово-комунального господарства (сприяння у проведенні ремонтних робіт, наприклад, ремонт покрівлі у багатоквартирних будинках, облаштування прибудинкових територій (заміна обладнання на дитячих майданчиках), проведення кронування дерев, грейдерування доріг, прибирання стихійних сміттєзвалищ, збільшення чисельності безпритульних тварин), увічнення пам’яті загиблих військовослужбовців (наприклад, встановлення меморіальних дошок на їх честь, пропозиції щодо облаштування місць увічнення пам’яті), завершення робіт, пов’язаних з облаштуванням укриттів в окремих навчальних закладах, запровадження нових маршрутів громадського транспорту, забезпечення функціонування окремих гуртків позашкільної освіти.

Чисельність повторних звернень у звітному періоді несуттєво зменшилася (18 громадян звернулися повторно у І півріччі 2025 року проти 22 впродовж аналогічного періоду 2024 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, 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 2025 року, необхідно зауважити, що їх чисельність суттєво зменшилася, майже в 4 рази, і склала 286 заяв (протягом І півріччя 2024 року було отримано 1123 таких звернень). Найпоширенішими залишаються питання соціального захисту населення (зокрема, отримання роз’яснень щодо можливостей нарахування окремих видів соціальної допомоги), забезпечення належного функціонування житлово-комунального господарства, охорони здоров’я, роботи освітніх закладів різного рівня. Головною причиною цього можна вважати результативність проведення інформаційної роботи виконавчими органами влади та комунальними підприємствами Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області, а також формування розуміння у багатьох мешканців розуміння того, вирішення яких саме питань належить до повноважень органів місцевої влади.

Більшість звернень надходила з урядової «гарячої лінії» через комунальну бюджетну установу «Обласний контактний центр» Полтавської обласної ради, яка працює в телефонному режимі. Значна частина звернень стосувалася питань надання різних видів соціальної та медичної допомоги, вартості та особливостей надання житлово-комунальних послуг роботи транспорту.

Найбільша кількість звернень протягом І півріччя 2025 року надійшла від органів влади вищого рівня через комунальну бюджетну установу «Обласний контактний центр» Полтавської обласної ради з урядової «гарячої лінії» – 238 звернень, а також безпосередньо від комунальної бюджетної установи «Обласний контактний центр» Полтавської обласної ради – 25 звернень.

Крім того, через Полтавську обласну військову адміністрацію (далі – ПОВА) надійшла з Офісу Генерального прокурора 1 заява. Також звернення надходили безпосередньо від ПОВА та її структурних підрозділів – 15 звернень, Полтавської обласної ради – 1 звернення, Кременчуцької районної військової адміністрації – 7 заяв.

Із загальної чисельності звернень, які надійшли протягом І півріччя 2025 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 – 697 ;

- особи з інвалідністю різних груп –455;

- внутрішньо переміщені особи – 405;

- багатодітні сім’ї та одинокі матері – 23.

Протягом І півріччя 2025 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 продовжують докладатися зусилля для забезпечення належного соціального, медичного захисту найбільш вразливих категорій мешканців, створення належних умов для медичного, соціального обслуговування та надання освітніх послуг.

Із загальної кількості звернень, які перебували на контролі, близько 62 % 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 952 звернення.

Враховуючи вищевикладене та відповідно до рішення виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області від 23.01.2025 № 114 «Про підсумки роботи по розгляду звернень громадян у виконавчому комітеті Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області за 2024 рік» 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.

**Начальник управління**

**по роботі зі зверненнями громадян**

**виконавчого комітету Кременчуцької**

**міської ради Кременчуцького району**

**Полтавської області Олеся РАЗУМНА**

**ПОГОДЖЕНО**

**Керуючий справами**

**виконкому міської ради**

 **Руслан ШАПОВАЛОВ**