**ДОВІДКА**

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

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

Впродовж 2024 року керівництвом міста відбулося 85 прийомів, під час яких поспілкуватися на важливі теми та озвучити свої проблеми мали змогу 656 громадян. При цьому 12 прийомів (під час яких звернулося 219 мешканців) було проведено міським головою. Також секретарем міської ради, заступниками міського голови та керуючим справами виконкому міської ради було реалізовано 73 прийоми, які для вирішення своїх питань відвідало 437 громадян.

Найчастіше містяни, під час спілкування з керівництвом міста, порушували наступні питання: функціонування житлово-комунального господарства та благоустрою території (ремонт внутрішньо квартальних доріг, кронування та обрізка дерев, надання комунальних послуг); соціального захисту населення (отримання різноманітних пільг, виплат, забезпечення соціального захисту осіб з інвалідністю), роботи лікувальних закладів міста, сприяння в отриманні засобів лікування та протезування; особливості функціонування комунального транспорту міста та приватних перевізників, поліпшення житлових умов. Із загальної кількості звернень, що надійшли під час прийомів громадян керівництвом міста 200 порушених питань було вирішено позитивно, по 363 зверненням надано роз’яснення щодо основних дій, які необхідно вчинити для вирішення ситуації, що склалася, решта — перебуває на контролі. Враховуючи існуючі реалії, зокрема, й періодичні ракетні атаки на місто, обов’язковою умовою проведення відповідних заходів залишається наявність укриття, в яке відвідувачі та посадові особи можуть спуститися у випадку повітряної тривоги. Також, у зв’язку з багаторазовими ворожими атаками на об’єкти електропостачання, систематичним застосуванням графіків погодинних відключень та зменшення тривалості світлового дня, проведення особистих прийомів, у більшості випадків, відбувалося також із застосуванням альтернативних засобів освітлення.

Протягом звітного періоду, як і у попередні роки, було продовжено роботу, спрямовану на вирішення нагальних потреб громадян. Зокрема, працювала лінія «телефону довіри», зберіглася можливість подання електронних звернень (за допомогою заповнення спеціальної форми, розміщеної на офіційному вебпорталі Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області та виконавчого комітету, а також 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, у 2024 році 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, управлінні транспорту, відділі оперативного контролю за станом в місті, Департаменті у справах сімей та дітей, Департаменті державної реєстрації, управлінні економіки, архівному відділі, Управлінні культури і туризму, юридичному департаменті, Департаменті з питань цивільного захисту та оборонної роботи, відділі енергоменеджменту та енергетики, Департаменті «Центр надання адміністративних послуг».

З метою забезпечення своєчасного та якісного опрацювання звернень громадян, які надходять, як у письмовій, так і в усній формі під час особистих прийомів керівництвом міста, зі спеціалістами структурних підрозділів виконавчих органів Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області та комунальних підприємств постійно проводиться робота, наголошується 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 продовжує 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 2024 року на «телефон довіри» для вирішення своїх проблем звернулося 27 містян, а 155 громадян направили свої 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 8 електронних петицій, 5 з яких (щодо запуску комунального транспорту за новими маршрутами, забезпечення функціонування КМП «Лікарня Придніпровська» у якості самостійної юридичної особи, запровадження хвилини мовчання в місцевих закладах різної форми власності з метою вшанування пам’яті загиблих в російсько-українській війні, відміну недоречних, на думку автора, закупівель) набрали необхідну кількість голосів.

Для попередження надходження повторних звернень, 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 соціальних мережах «Фейсбук» та «Інстаграм») продовжували надаватися роз’яснення громадянам щодо: особливостей отримання соціальних виплат (наприклад, внутрішньо переміщеними особами, змін щодо нововведень по нарахуванню та отриманню коштів, матеріальної допомоги для малозабезпечених верств населення, учасників бойових дій), взяття на квартирний облік та поновлення документів для тих, хто вже перебуває у черзі на житло, особливостей вирішення питання житлово-комунального господарства, охорони здоров’я (наприклад, роз’яснення щодо видів обстежень, які можна пройти у лікувальних закладах міста, можливості проходження лікування та обстеження для представників пільгових категорій).

Також, восени 2024 року було запущено мобільний застосунок «Кременчук цифровий», використання якого дозволяє мешканцям, зокрема, оперативно дізнаватися інформацію про події аварійного характеру житлово-комунальної сфери за адресою проживання, рух громадського транспорту, брати участь в опитуваннях громадської думки. Крім того, впродовж минулого року більшістю виконавчих органів комунальних підприємств Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області збережено практику функціонування та наповнення офіційних сторінок у соціальних мережах «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 ведеться активна допомога військовослужбовцям та членам сімей загиблих (наприклад, починаючи з 01.01.2024 року особи, які зареєстровані у Кременчуцькій міській територіальній громаді та були мобілізовані, мають право отримати одноразову виплату у сумі 30000 грн.; також збільшено підтримку на лікування у зв’язку з пораненням). Внутрішньо переміщені особи, як і у попередні періоди, мали змогу отримати соціальне житло, медичну та соціальні допомоги. Також неодноразово міською владою організовувалися закордонні поїздки дітей пільгових категорій до міст-побратимів.

У 2024 році до виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області надійшло 7861 звернень, що на 3365 звернень менше у порівнянні з 2023 роком. Зменшення чисельності заяв пов’язане, в першу чергу, із відносною стабілізацією роботи підприємств та суттєвим зниженням кількості безробітних, які потребували допомоги (зокрема, і серед внутрішньо переміщених осіб, які змогли адаптуватися в місті і працевлаштуватися). У процентному співвідношенні до загальної кількості звернень, що надійшли впродовж звітного року, питання розподілилися наступним чином:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Питання | 2024 рік | % від загальної кількості | 2023 рік | % від загальної кількості | Різниця |
| Аграрної політики та земельних відносин | 136 | 1,7 | 106 | 0,9 | + 30 |
| Житлової політики | 149 | 1,9 | 160 | 1,4 | -11 |
| Екології та природних ресурсів | 13 | 0,2 | 10 | 0,09 | + 3 |
| Сім’ї, дітей, молоді, гендерної політики, захисту прав дітей | 455 | 5,8 | 355 | 3,2 | +100 |
| Освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності | 59 | 0,8 | 89 | 0,8 | -30 |
| Соціального захисту, з них щодо надання матеріальної допомоги | 5385  4100 | 68,5  52 | 8791  7105 | 78  64 | - 3406  -3005 |
| Комунального господарства | 1026 | 13 | 1153 | 10,3 | - 127 |
| Транспорту і зв’язку | 50 | 0,6 | 52 | 0,5 | -2 |
| Праці і зарплати | 20 | 0,3 | 28 | 0,2 | - 8 |
| Охорони здоров’я | 66 | 0,8 | 51 | 0,7 | +15 |
| Забезпечення дотримання законності | 13 | 0,2 | 10 | 0,02 | +3 |
| Інші питання | 575 | 6,2 | 285 | 3,89 | + 290 |

Із загальної кількості звернень, які надійшли протягом 2024 року традиційно найбільшу питому вагу склали заяви, в яких порушено питання соціальної тематики а саме: особливостей отримання різних видів соціальної допомоги (наприклад, у зв’язку зі скрутним матеріальним становищем, потребою у дороговартісному лікуванні, пораненні військовослужбовців, необхідності отримання роз’яснення щодо причин, з яких не було виділено (або виділено не в повному обсязі) різні види допомог, надання соціального житла, можливостей які надає використання певного пільгового статусу.

При цьому, у 2024 році, порівняно із 2023 роком, кількість таких звернень суттєво знизилася. Окрім відносного покращення ситуації із зайнятістю населення, причинами цього також стало, зокрема те, що значна частина громадян звертаючись безпосередньо за наданням окремих видів допомог, більше комунікує із відповідними структурними підрозділами (наприклад, для того, щоб дізнатися, які документи необхідно надати для оформлення певних видів допомог, отримання соціального житла, в яких випадках можлива відмова у їх наданні).

Крім того, значну частку у загальній кількості звернень займали також питання житлово-комунального господарства (кронування та видалення дерев, ремонту внутрішньоквартальних доріг, облаштування прибудинкових територій, забезпечення вуличного освітлення, діяльності керуючих компаній, коригуванння та дотримання існуючих графіків відключення світла при запроваджені аварійних та погодинних відключень внаслідок неодноразових масованих ракетних атак на об’єкти енергетичної системи, подання опалення та гарячого водопостачання). Слід зазначити, що у звітному періоді зменшилася частина звернень щодо завищених тарифів за послугу опалення, встановлених для мешканців лівого берегу Кременчука ПОКВПТГ «Полтаватеплоенерго», що зумовлено проведенням систематичної комунікаційної роботи з містянами, наданням обґрунтованих роз’яснень про те, що тарифи за послугу опалення встановлюються підприємством, яке не є міським комунальним, запровадженням можливості отримання безкоштовної юридичної допомоги у підготовці та наданні громадянами позивних заяв.

За 2024 рік зменшилася кількість звернень з питань діяльності закладів освіти (зокрема, щодо їх функціонування в офлайн-режимі). Відповідна тенденція зумовлена продовженням активного облаштування дитячих садочків та шкіл міста укриттями, що сприяло, у більшості випадків, відновленню виховної та навчальної роботи в очному форматі. При цьому спостерігається зростання кількості звернень, в яких порушені питання сім’ї, дітей, молоді, гендерної політики та захисту прав дітей (забезпечення роботи закладів позашкільної освіти у віддалених районах міста, збільшення кількості гуртків у позашкільних закладах освіти, сприяння у наданні допомозі для участі у змаганнях, які відбувалися на території інших міст та країн, можливих фактів вчинення різноманітних дій дискримінаційного та насильницького характеру).

Чисельність колективних звернень впродовж 2024 року дещо зменшилося (132 заяви проти 172 за минулий рік), при цьому підписи під ними залишили 2015 осіб. Більшість колективних звернень стосувалася питань житлово-комунального господарства (проведення грейдерування та ремонту доріг, благоустрою прибудинкових територій, проведення ремонту багатоквартирних житлових будинків, проведення капітального ремонту внутрішньобудинкових комунікацій та покрівель в багатоквартирних будинках), роботи комунального транспорту (запровадження нових маршрутів та коригування (наприклад, продовження) вже існуючих), діяльності шкільних та позашкільних закладів освіти, проведення заходів, спрямованих на підтримку військовополенених, увічнення пам’яті загиблих під час російсько-української війни захисників.

Кількість повторних звернень у звітному періоді склала 58 заяв, 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 2024 року, необхідно зазначити, що їх чисельність дещо збільшилася і склала 1589 заяв (за аналогічний період минулого року надійшло 1265 заяв), що становить 20% 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 освітних, медичних та соціальних послуг, функціонування системи житлово-комунального господарства міста, роботи громадського транспорту.

Найбільша кількість звернень протягом 2024 року надійшла від органів влади вищого рівня через комунальну бюджетну установу «Обласний контактний центр» Полтавської обласної ради з урядової «гарячої лінії» – 1430 заяв, а також безпосередньо від комунальної бюджетної установи «Обласний контактний центр» Полтавської обласної ради – 124 звернень.

Крім того, через Полтавську обласну військову адміністрацію (далі – ПОВА) надійшло: з Офісу Президента України – 4 заяви, з Кабінету Міністрів України – 4 заяви, з Міністерства соціальної політики – 3 заяви, з Національної комісії, що здійсню державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг (НКРЕКП) – 1 заява. Також звернення надходили безпосередньо від ПОВА –15 звернень, Кременчуцької районної військової адміністрації – 6 заяв, Секретаріату Уповноваженого з прав людини – 3заяви.

Із загальної чисельності звернень, які надійшли протягом 2024 року до виконавчого комітету Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області, кількість по категоріям громадян та за соціальним станом розподілилася наступним чином:

- особи з інвалідністю внаслідок війни, учасники війни, сім’ї загиблих, учасники бойових дій – 850;

- особи з інвалідністю захворювання різних груп – 807;

- безробітні – 111;

- багатодітні сім’ї та одинокі матері – 64.

Протягом 2024 року на контролі перебували усі звернення, що надійшли у звітному періоді. Але через обмеження фінансування, посилення мобілізаційних заходів, що спричинили певний дефіцит кадрів на комунальних підприємствах міста, необхідності надання допомоги військовослужбовцям вирішення частини питань ускладнено, про що заявників в обов’язковому порядку повідомляється письмово із зазначенням всіх причин. Незважаючи на військовий стан та існуючі проблеми, міською владою у звітному періоді продовжено активну діяльність для забезпечення належного соціального, медичного захисту найбільш вразливих категорій мешканців, проведення першочергових робіт у комунальній галузі.

Із загальної кількості звернень, які перебували на контролі, 4832 (61,5% від загальної кількості) було вирішено позитивно, при розгляді 2058 (26%) надано роз’яснення щодо подальших дій заявників для позитивного, у подальшому, вирішення питання. При цьому 2313 звернень перебуває на поточному та довгостроковому контролі. Більшість звернень, які надійшли протягом 2024 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 11.07.2024 № 1588 «Про підсумки роботи по розгляду звернень громадян у виконавчому комітеті Кременчуцької міської ради Кременчуцького району Полтавської області за І півріччя 2024 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 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**

**Керуючий справами**

**виконкому міської ради**

**Руслан ШАПОВАЛОВ**