*Додаток*

*до розпорядження міського голови*

*12.01.2023 №11-р*

***Аналітична доповідна записка***

***про підсумки роботи зі зверненнями громадян у 2022 році***

Протягом 2022 року в місті здійснювалися системні заходи з виконання вимог Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07 лютого 2008 року №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», інших законодавчих та нормативно-правових актів з питань роботи зі зверненнями громадян.

За 2022 рік до органів місцевого самоврядування міста надійшло

21 687 звернень, з них до керівництва виконкому міської ради – 12 595, до керівників відділів, управлінь, інших виконавчих органів міської ради надійшло 5 018 звернень, виконкомами районних у місті рад отримано 4 074 звернення. У порівнянні з 2021 роком кількість звернень до органів місцевого самоврядування міста зменшилася на 41%.

Кількість колективних звернень також зменшилася: їх отримано 340, проти 440 в 2021 році. Загалом протягом 2022 року з урахуванням колективних звернень до виконкому міської ради звернулося 37 789 мешканців міста (за 2021рік – 32 665).

Серед звернень, що надійшли на розгляд до керівництва виконкому міської ради:

письмових – 2 873 (у 2021 році – 3 163), з них від Офісу Президента України отримано 1 звернення (за 2021 рік – 1 ) , від Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини – 11 (за 2021 рік – 3), від міністерств – 5 звернень (за 2021 рік – 11), від Дніпропетровської обласної державної адміністрації – 91 звернення (за 2021 рік – 170);

від Державної установи «Урядовий контактний центр» – 6 998 звернень (за 2021 рік – 13 840);

від контакт-центру «Гаряча лінія голови облдержадміністрації» – 2 724 (за 2021 рік – 4 760).

60,6% від отриманих на адресу керівництва виконкому міської ради звернень не належали до повноважень органів місцевого самоврядування. Разом з тим, було розглянуто всі без винятку звернення. За тими, що не належали до повноважень органів місцевого самоврядування, громадянам надавалися роз’яснення – куди їм необхідно звертатися для вирішення питань, що їх турбують, а підприємствам, що мають повноваження на вирішення питань, перенаправлялися звернення для розгляду.

За всіма послугами, що надавалися мешканцям будинків, є суттєве зменшення кількості звернень:

*Продовження додатка*

теплопостачання – 1 209 (у 2021 році – 1850);

водопостачання – 949 (у 2021 році – 2351);

електропостачання - 203 (у 2021 році – 278);

газопостачання – 22 (у 2021 році – 775).

Загалом за минулий рік основними питаннями у зверненнях, що надійшли до керівництва виконкому міської ради, були:

постачання послуг мешканцям будинків – 3 903 звернення (31% від загальної кількості питань);

соціальна політика, соціальний захист – 1 523 звернення (12,1%);

житлова політика – 1 521 звернення (12%);

отримання гуманітарної допомоги – 1 280 звернень (10,1%);

охорона здоров’я – 1 259 звернень (10%);

благоустрій – 578 (4,5%);

транспорт і зв’язок – 286 звернень (2,3%).

Для порівняння: у 2021 році головними для мешканців міста були питання постачання послуг мешканцям будинків – 7 823, соціального захисту – 2 040, охорони здоров’я – 4 287, транспорту і зв’язку – 673.

У 2022 році набули актуальності такі питання: прихисток внутрішньо переміщених осіб – 1 374 звернення, отримання гуманітарної допомоги –

1 280, виплати внутрішньо переміщеним особам – 469, щодо перейменування топонімів – 93 .

Письмових звернень найбільше надійшло з питань:

прихистку внутрішньо переміщених осіб – 1 374 звернення (47,8%) від загальної кількості питань, що надійшли письмово;

благоустрою – 267 звернень (9%);

постачання послуг мешканцям будинків – 223 звернення (7,6%);

соціальна політика, соціальний захист – 160 звернень (5,4%);

транспорту і зв’язку – 111 (3,8%);

земельних відносин – 107 (3,6%).

Виконкомом міської ради було забезпечено взаємодію з Дніпропетровським регіональним контактним центром, яким протягом 2022 року було надіслано на розгляд 6 998 звернень від Державної установи «Урядовий контактний центр», що на 49,4% менше кількості звернень, опрацьованих за 2021 рік (13 840 звернень). Зменшення викликано, насамперед, тим, що регіональний Контакт-центр не працював у період з березня до травня.

Головними у зверненнях громадян до Урядової «гарячої лінії» були питання:

постачання послуг мешканцям будинків – 3 445 звернень (49,2% від загальної кількості питань, які надійшли на лінію);

соціальної політики – 1 080 звернень (15,4%);

отримання гуманітарної допомоги – 973 звернення (14%);

*Продовження додатка*

охорони здоров’я – 728 (10,4%);

освіти – 140 (2%);

транспортного обслуговування – 107 (1,5%);

отримання компенсацій за розміщення внутрішньо переміщених осіб – 43 (0,6%);

стану бомбосховищ – 31 (0,4%).

У складі регіонального центру функціонує багатоканальна телефонна лінія «Гаряча лінія голови облдержадміністрації», з якої впродовж 2022 року надійшло 2 724 звернення, що на 42,7% менше, ніж у 2021 році (4 760 звернень).

Громадянами найчастіше порушувалися питання:

постачання послуг мешканцям будинків – 1 326 звернень (48,7% від загальної кількості питань, які надійшли на лінію);

охорони здоров’я – 429 звернень (15,7%);

отримання гуманітарної допомоги – 296 (10,9%);

соціальної політики – 283 (10,4%);

діяльності органів місцевого самоврядування – 74 (2,7%);

транспортного обслуговування – 68 (2,5%);

освіти – 58 (2,1%);

вакцинації, ПЛР-тестування, видачі сертифікатів – 41 (1,5%).

Протягом року до Контакт-центру виконкому Криворізької міської ради надійшло 96 788 дзвінків та електронних повідомлень, з них складено 39 420 заявок, за іншими надано консультації або необхідну заявникам інформацію.

Найбільш актуальними були питання:

надання натуральної допомоги криворіжцям – 19,5% від загальної кількості;

проблем з водопостачанням – 6,3%;

охорони здоров’я – 3,6%;

підтримки внутрішньо переміщених осіб – 3,5%;

безпеки життєдіяльності під час воєнного стану – 2,9%.

З початком воєнних дій дещо змінився характер питань, з якими зверта-ються мешканці, з’явилися нові:

надання продуктових наборів;

робота сирен повітряної тривоги;

стан захисних споруд;

дотримання правил світломаскування;

підтримка внутрішньо переміщених осіб;

компенсація за пошкоджене майно.

Інформація щодо актуальних проблемних питань мешканців щоденно аналізувалася та надавалася керівництву виконкому міської ради.

У 2022 році Контакт-центр виконкому Криворізької міської ради був не лише центром, куди можна звернутися для вирішення проблемного питання,

*Продовження додатка*

але й місцем для отримання оперативної об’єктивної інформації, що дуже важливо в умовах воєнного часу.

Відділами, управліннями, іншими виконавчими органами міської ради також надавалися консультації та необхідна інформація телефоном. Наприклад, на «гарячу лінію» Центру «Віза» надійшло 31 384 дзвінки, 314 дзвінків отримано управлінням по роботі зі зверненнями громадян виконкому міської ради, 5 – службою у справах у справах дітей виконкому Криворізької міської ради.

Відділами, управліннями, іншими виконавчими органами міської ради безпосередньо протягом року було отримано 5 018 звернень. Найбільше звернень надійшло до:

архівного відділу виконкому Криворізької міської ради – 1 966 (за 2021 рік – 1 636);

департаменту соціальної політики виконкому Криворізької міської ради – 1 171 ( за 2021 рік – 2 290);

департаменту адміністративних послуг виконкому Криворізької міської ради – 1 130 (за 2021 рік – 575);

управління охорони здоров’я виконкому Криворізької міської ради – 410 (за 2021 рік - 139);

департаменту регулювання містобудівної діяльності та земельних відносин виконкому Криворізької міської ради – 152 (за 2021 рік - 407);

управління з питань реєстрації виконкому міської ради – 44 (за 2021 рік - 63);

департаменту розвитку інфраструктури міста Криворізької міської ради – 27 (за 2021 рік - 105);

департаменту освіти і науки виконкому Криворізької міської ради – 35 (за 2021 рік - 72);

управління транспорту та телекомунікацій виконкому Криворізької міської ради – 26 (за 2021 рік – 33);

управління комунальної власності виконкому Криворізької міської ради виконкому Криворізької міської ради 17 (за 2021 рік - 14);

відділу з питань захисту прав споживачів апарату міської ради і виконкому – 10 (за 2021 рік – 16).

У 2022 році до Криворізької міської ради надійшло 199 електронних петицій, 27 із них набрали необхідну кількість у 1 000 голосів і були розглянуті міською радою. 19 було підтримано, 8 – не підтримано. Петиції стосувалися питань:

перейменування площ, вулиць, навчальних закладів міста;

тарифів на опалення;

автономного опалення;

податку на землю для підприємців.

*Продовження додатка*

У 2023 році, окрім забезпечення реєстрації та розгляду звернень громадян, управлінням по роботі зі зверненнями громадян виконкому міської ради заплановано проведення перевірок щодо організації роботи зі зверненнями громадян у відділах, управліннях, інших виконавчих органах міської ради.

Робота зі зверненнями громадян є важливою складовою діяльності органів місцевого самоврядування, забезпечує комунікацію влади із громадою, відіграє значну роль у процесах демократизації суспільства.

Незважаючи на те, що робота органів місцевого самоврядування зі зверненнями громадян у 2022 році проводилася в умовах воєнного стану, вона була системною та ефективною.

***Керуюча справами виконкому Олена ШОВГЕЛЯ***