*Додаток*

 *до розпорядження міського голови*

 *12.01.2024 №7-р*

***Аналітична доповідна записка***

***про підсумки роботи зі зверненнями громадян у 2023 році***

У 2023 році органами місцевого самоврядування та підприємствами міста 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 2023 рік до органів місцевого самоврядування міста надійшло

36 870 звернень (у 2022 році – 21 687), з них до керівництва виконкому міської ради – 23 733 звернення (у 2022 році – 12 595), до керівників відділів, управлінь, інших виконавчих органів міської ради надійшло 8 805 звернень

(у 2022 році – 5 018) , виконкомами районних у місті рад отримано 4 332 звернення (у 2022 році – 4 074). У порівнянні з 2022 роком кількість звернень до органів місцевого самоврядування міста збільшилась на – 41,2%.

Кількість колективних звернень зменшилась: їх отримано 285, проти 340 в 2022 році. Загалом протягом 2023 року з урахуванням колективних звернень до виконкому міської ради звернулось 42 386 мешканців міста (за 2022 рік – 37 789).

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

письмових – 1 618 (у 2022 році – 2 873), з них від Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини – 11 (за 2022 рік – 11), від міністерств – 16 звернень (за 2022 рік – 5), від Дніпропетровської обласної державної адміністрації – 162 звернення (за 2022 рік – 91), Дніпропетровської обласної ради – 2 звернення;

від Державної установи «Урядовий контактний центр» – 13 297 звернень (за 2022 рік – 6 998);

від контакт-центру «Гаряча лінія голови облдержадміністрації» – 8 784 (за 2022 рік – 2 724).

84,3% 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.

*Продовження додатка*

За всіма послугами, що надавалися мешканцям будинків, суттєво збільшилася кількість звернень з питань:

водопостачання – 5 305 (у 2022 році – 949);

теплопостачання – 3 652 (у 2022 році – 1 209 ).

Збільшення викликано насамперед особливістю роботи підприємств водо- та теплопостачання в умовах воєнного стану.

Є незначне збільшення кількості звернень за такими послугами:

електропостачання - 289 (у 2022 році – 203);

газопостачання – 25 (у 2022 році – 22).

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

постачання послуг мешканцям будинків – 11 513 звернень (49,0% від загальної кількості питань);

отримання гуманітарної допомоги – 5 030 звернень (21,2%);

соціальна політика, соціальний захист – 1 703 звернення (7,1%);

благоустрій – 1 430 звернень (6,0%);

охорона здоров’я – 1 098 звернень (4,6%);

транспорт і зв’язок – 266 звернень (1,1%);

житлова політика – 223 звернення (0,9%).

Письмових звернень найбільше надійшло з питань:

благоустрою – 207 звернень (11,6%) від загальної кількості питань, що надійшли письмово;

постачання послуг мешканцям будинків – 204 звернення (11,4%);

ремонт та експлуатація житлових будинків – 198 звернень (11,1);

соціальна політика, соціальний захист – 184 звернення (10,3%);

земельних відносин – 163звернення (9,1%);

житлова політика – 92 звернення (5,2%);

транспорту і зв’язку – 68 звернень (3,8%);

стан бомбосховищ та робота систем оповіщення – 220 звернень (0,92%);

освіта – 218 звернень (0,91%);

аграрна політика – 202 звернення (0,85%).

Виконкомом міської ради було забезпечено взаємодію з Дніпропетров-ським регіональним контактним центром, яким протягом 2023 року було надіслано на розгляд 13 297 звернень від Державної установи «Урядовий контактний центр», що на 52,6% більше кількості звернень, опрацьованих за 2022 рік (6 998 звернень).

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

постачання послуг мешканцям будинків – 9 738 звернень (73,2% від загальної кількості питань, що надійшли на лінію), із них найбільше з питань водопостачання – 3 915 (29,4%) , теплопостачання – 2 641 (19,9%);

соціальної політики – 1 179 звернень (8,9%);

*Продовження додатка*

отримання гуманітарної допомоги – 782 звернення (5,9%);

охорони здоров’я – 534 (4%);

освіти – 153 (1,2%);

транспортного обслуговування – 140 (1,1%);

отримання компенсацій за розміщення внутрішньо переміщених осіб – 95 (0,7%);

стану бомбосховищ – 92 (0,7%).

У складі регіонального центру функціонує багатоканальна телефонна лінія «Гаряча лінія голови облдержадміністрації», від якої упродовж 2023 року надійшло 8 784 звернення, що на 69% більше, ніж у 2022 році (2 724 звернення).

Громадянами найчастіше порушувалися питання:

отримання гуманітарної допомоги – 4 238 (48,3% від загальної кількості питань, що надійшли на «гарячу лінію»);

постачання послуг мешканцям будинків – 3 336 звернень (38%), найбільше з питань водопостачання – 1 282 (14,6%) та теплопостачання – 954 (10,9%);

охорони здоров’я – 504 звернення (5,7%);

соціальної політики – 335 (3,8%);

діяльності органів місцевого самоврядування – 107 (2,7%);

транспортного обслуговування – 58 (0,6%);

освіти – 25 (0,3%).

У травні 2023 року на базі Дніпропетровського регіонального контактного центру було відкрито нову «гарячу лінію», а саме «Гарячу лінію допомоги ветеранам війни та членам їх сімей». За час існування цієї «лінії» до керівництва виконкому міської ради надійшло 16 звернень з питань:

надання послуг мешканцям будинків (ремонт покрівлі, теплопостачання, водопостачання ) – 4;

допомога в лікуванні – 4;

визначення соціального статусу та виплата соціальної допомоги – 3;

індивідуальне землекористування – 1;

надання житла – 1;

інше – 3.

Усі звернення було уважно розглянуто у визначений термін, питання вирішено або надано роз’яснення в повному обсязі.

Кількість звернень до керівників відділів, управлінь, інших виконавчих органів міської ради в порівнянні з 2022 роком збільшилося на 42,4 %.

Суттєво збільшилася кількість звернень до архівного відділу – 4 491 (у 2022 році – 1 966 звернень). Протягом року переважали звернення з питань

*Продовження додатка*

надання довідок соціально-правового характеру, а саме: підтвердження факту роботи, пільгового стажу роботи та заробітної плати на підприємствах міста.

Збільшилася кількість звернень до департаменту соціальної політики – 2 134 (у 2022 році – 1 171 звернення). Актуальними були питання: надання матеріальної допомоги, виплата адресної допомоги внутрішньо переміщеним

особам та компенсаційні виплати власнику житла за надання прихистку внутрішньо переміщеним особам, питання соціального захисту та видачі картки криворіжця.

До відділу з питань захисту прав споживачів протягом року надійшло 561 звернення (у 2022 році – 10). Питання мешканців стосувалися придбання побутової техніки, мобільних телефонів, взуття та одягу неналежної якості, довготривалого ремонту побутової техніки, якості обслуговування.

 У 2023 році до Криворізької міської ради надійшла 91 електронна петиція, 12 із них набрали необхідну кількість голосів і були розглянуті міською радою, 3 було підтримано, 9 – не підтримано. Петиції стосувалися питань:

 перейменування вулиць, навчальних закладів міста;

 знесення мафів;

 створення притулку для безхатніх собак за рахунок місцевого бюджету;

 поліпшення організації транспорту в місті Кривому Розі.

 У 2023 році управлінням по роботі зі зверненнями громадян виконкому міської ради було проведено перевірки організації роботи зі зверненнями громадян у 19 відділах, управліннях, інших виконавчих органах міської ради. Перевірки проводилися відповідно до графіка, який було доведено керівникам структурних підрозділів заздалегідь.

Результати перевірок були проаналізовані на нарадах при керуючій

справами виконкому. Протягом року було проведено 5 нарад.

Після перевірок структурним підрозділам виконкому надавалися рекомендації щодо усунення недоліків та покращення роботи. На даний час всі недоліки виправлено.

 Перевірками було встановлено, що частина структурних підрозділів ведуть реєстрацію та контроль за зверненнями в журнальній формі, деякі - в електронній формі, але не в повній відповідності до Інструкції з діловодства за

зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об’єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації.

*Продовження додатка*

У зв’язку із цим було запропоновано і встановлено єдину форму реєстрації і контролю за виконанням звернень у структурних підрозділах, що складається із 3 електронних журналів:

особистого прийому (куди вносяться дані про прийом керівника структурного підрозділу);

письмових звернень (уносяться письмові та електронні звернення, отримані з усіх джерел, а також звернення з особистого прийому керівників виконкому, направлені згідно з їх резолюціями);

звернень на «гарячі лінії» (звернення, що надійшли від Урядового контактного центру та «гарячої лінії» голови облдержадміністрації).

У всіх перевірених структурних підрозділах ця система вже працює.

У 2024 році планується продовжити перевірки з організації роботи зі зверненнями громадян у відділах, управліннях, інших виконавчих органах міської ради та виконкомах районних у місті рад.

Незважаючи на те, що робота органів місцевого самоврядування зі зверненнями громадян у 2023 році проводилася в умовах воєнного стану, вона була системною та ефективною.

***Керуюча справами виконкому Олена ШОВГЕЛЯ***