*Додаток*

 *до розпорядження міського голови*

 *08.01.2025 №6-р*

***Аналітична доповідна записка***

***про підсумки роботи зі зверненнями громадян у 2024 році***

У 2024 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 і нормативно-правових актів з питань роботи зі зверненнями громадян.

За 2024 рік до органів місцевого самоврядування міста надійшло 43 238 звернень (у 2023 році – 36 870), з них: до керівництва виконкому міської ради – 31 684 звернення (у 2023 році – 23 733), до керівників відділів, управлінь, інших виконавчих органів міської ради надійшло 6 535 звернень (у 2023 році – 8 805), до виконкомів районних у місті рад – 5 019 звернень (у 2023 році – 4 332). У порівнянні з 2023 роком кількість звернень до органів місцевого самоврядування міста збільшилась на 15%.

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

письмових – 3 022 (у 2023 році – 1 652), з них від Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини – 11 (за 2023 рік – 11), від міністерств – 20 звернень (за 2023 рік – 16), від Дніпропетровської обласної державної адміністрації – 395 звернень (за 2023 рік – 162), Дніпропетров-ської обласної ради – 3 звернення (за 2023 рік – 2), Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг – 96 (за 2023 рік – 9);

від Державної установи «Урядовий контактний центр» – 17 808 звернень (за 2023 рік – 13 297);

від контакт-центру «Гаряча лінія голови облдержадміністрації» – 10 854 (за 2023 рік – 8 784 ).

Кількість колективних звернень збільшилась: їх отримано 329, проти 285 у 2023 році. Загалом протягом 2024 року з урахуванням колективних звернень до виконкому міської ради звернулося 24 323 мешканці міста (за 2023 рік – 42 386).

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

водопостачання – 10 175 (у 2023 році – 5 305);

 *2 Продовження додатка*

теплопостачання – 9 480 (у 2023 році – 3 652 ).

Збільшення викликано насамперед особливістю роботи підприємств водо- та теплопостачання в умовах воєнного стану та відсутністю важелів впливу в органів місцевого самоврядування на діяльність підприємств державної форми власності.

Є незначне збільшення кількості звернень за такими послугами:

електропостачання – 294 (у 2023 році – 289);

газопостачання – 27 (у 2023 році – 25).

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

постачання послуг мешканцям будинків – 25 922 звернення (78,3% від загальної кількості питань);

благоустрій – 1 953 звернення (6,2%);

охорона здоров’я – 1 165 звернень (3,7%);

соціальна політика, соціальний захист – 1 089 звернень (3,4%);

отримання гуманітарної допомоги – 356 звернень (1,1%);

відшкодування збитків за пошкоджене майно – 196 (0,62%);

житлова політика – 187 звернень (0,6%);

транспорт і зв’язок – 185 звернень (0,6%).

Найбільше надійшло письмових звернень з питань:

постачання послуг мешканцям будинків – 877 звернень (24,9%) від загальної кількості питань;

ремонт та експлуатація житлових будинків – 537 звернень (15,2%);

благоустрій – 414 звернень (11,7%);

аграрна політика – 293 звернення (8,3%);

соціальна політика, соціальний захист – 165 звернень (4,7%);

житлова політика – 121 звернення (3,4%);

обороноздатність, стан бомбосховищ і робота систем оповіщення – 118 звернень (3,3%);

економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна регіональна політика – 108 (3,1%);

інформаційна політика, діяльність засобів масової інформації – 94 (2,7%);

охорона здоров’я – 92 (2,6%).

Виконкомом міської ради було забезпечено взаємодію з Дніпропетров-ським регіональним контактним центром, яким протягом 2024 року було надіслано на розгляд 17 808 звернень від Державної установи «Урядовий контактний центр», що на 34% більше кількості звернень, опрацьованих за 2023 рік (13 297 звернень).

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

постачання послуг мешканцям будинків – 16 139 звернень (88% від загальної кількості питань, що надійшли на лінію), з них найбільше з питань:

водопостачання – 6 335 (35%) , теплопостачання – 5 741 (31%), ремонт та експлуатація житлових будинків – 2 292 (12,5%);

 3 *Продовження додатка*

соціальної політики – 676 звернень (4%);

отримання гуманітарної допомоги – 220 звернень (1,2%);

охорони здоров’я – 410 звернень (2,2%);

освіти – 141 звернення (0,8%);

транспортного обслуговування – 81 звернення (0,4%);

 отримання компенсацій за розміщення внутрішньо переміщених осіб – 21 звернення (0,1%);

стану бомбосховищ – 20 звернень (0,1%).

У складі регіонального центру функціонує багатоканальна телефонна лінія «Гаряча лінія голови облдержадміністрації», від якої упродовж 2024 року надійшло 10 854 звернення, що на 19,1% більше ніж у 2023 році (8 784 звернення).

Громадянами найчастіше порушувалися питання:

постачання послуг мешканцям будинків – 9 637 звернень (86%): найбільше з питань водопостачання – 3 453 (31%) і теплопостачання – 3 467 (31% від загальної кількості питань, що надійшли на «гарячу лінію»), ремонт та експлуатація житлових будинків – 1 431 (13%);

охорони здоров’я – 663 звернення (6%);

соціальної політики – 248 звернень (2,2%);

діяльності органів місцевого самоврядування – 179 звернень (1,6%);

отримання гуманітарної допомоги – 123 звернення (1,1%);

транспортного обслуговування – 58 звернень (0,5%);

освіти – 38 звернень (0,3%).

З травня 2023 року на базі Дніпропетровського регіонального контактного центру функціонує «Гаряча лінія допомоги ветеранам війни та членам їх сімей». У 2024 році до керівництва виконкому міської ради надійшло 26 звернень з питань:

визначення соціального статусу та виплата соціальної допомоги – 11;

надання послуг мешканцям будинків (ремонт покрівлі, теплопостачання, водопостачання ) – 7;

допомога в лікуванні – 3;

індивідуальне землекористування – 2;

надання житла – 2;

інше – 1.

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

Кількість звернень до керівників відділів, управлінь, інших вико-

навчих органів міської ради в порівнянні з 2023 роком зменшилась на 25,8 %.

Зменшилася кількість звернень до архівного відділу – 3 607 (у 2023 році – 4 591 звернення). Протягом року переважали звернення з питаньнадання довідок соціально-правового характеру, а саме: підтвердження факту роботи, пільгового стажу роботи та заробітної плати на підприємствах

 4 *Продовження додатка*

міста, у виборчих компаніях.

Значно зменшилася кількість звернень до департаменту соціальної політики – 914 (у 2023 році – 2 134 звернення). Актуальними були питання: надання довідки про виплату матеріальної допомоги згідно з рішенням виконкому Криворізької міської ради на усунення пошкоджень нерухомого майна внаслідок ракетної атаки, питання соціального захисту та видачі картки криворіжця.

До відділу з питань захисту прав споживачів протягом року надійшло 581 звернення (у 2023 році – 561). Питання мешканців стосувалися придбання неналежної якості побутової техніки, мобільних телефонів, взуття та одягу, довготривалого ремонту побутової техніки, якості обслуговування.

 У 2024 році до Криворізької міської ради надійшло 45 електронних петицій, 1 з них набрала необхідну кількість голосів і була розглянута та підтримана міською радою.

 У 2024 році управлінням по роботі зі зверненнями громадян виконкому міської ради було проведено перевірки організації роботи зі зверненнями громадян у 14 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, проведено 4 наради.

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

За результатами перевірок зазначаємо, що у всіх структурних підрозділах, що працюють зі зверненнями громадян, установлено й функціонує єдина система реєстрації і контролю за виконанням звернень, що складається з 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).

Співробітникам структурних підрозділів виконкому міської ради надано практичні рекомендації з роботи в системі.

Протягом травня-грудня 2024 року було проведено перевірки

 5 *Продовження додатка*

організації роботи зі зверненнями громадян у виконкомах районних у місті рад. Перевірки проведені в загальних відділах, управліннях (відділах) житлово-комунального господарства, освіти, праці та соціального захисту населення, оскільки саме ці підрозділи отримують найбільшу кількість звернень.

Результати перевірок були проаналізовані на нарадах при керуючій справами виконкому, проведено 7 нарад.

Перевірками було встановлено, що частина виконкомів ведуть реєстрацію та контроль за зверненнями в електронній формі (загальні відділи діловодство за зверненнями громадян ведуть за допомогою програмного забезпечення КАІ «Документообіг»), деякі – в журнальній формі. За результатами перевірки було рекомендовано:

 1. Проводити ведення журналів, реєстрацію відповідей на звернення та формування архіву звернень у 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, у медіа.

 2. Упроваджувати (за можливості) у структурних підрозділах системи електронної реєстрації та обробки звернень громадян.

 Завідувачами загальних відділів виконкомів районних у місті рад було проведено в перевірених відділах та управліннях додаткову роботу з усунення недоліків і виконання рекомендацій, наданих після проведених перевірок. За результатами повторних перевірок установлено, що всі недоліки було усунено.

Незважаючи на те, що робота органів місцевого самоврядування зі зверненнями громадян у 2024 році проводилася в умовах воєнного стану, вона була системною та ефективною.

 На підставі вищевикладеного відзначаємо, що у 2024 році органами місцевого самоврядування міста роботу щодо забезпечення прав громадян на звернення та вирішення проблемних питань, викладених у зверненнях мешканців міста, організовано на належному рівні.

***Керуюча справами виконкому Олена ШОВГЕЛЯ***