

## **ДОВІДКА**

### **про роботу зі зверненнями громадян у виконавчих органах міської ради у 2021 році**

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» виконавчими органами Запорізької міської ради здійснювалися відповідні організаційно-управлінські заходи.

#### **1. Статистичні дані**

Протягом 2021 року до виконавчого комітету Запорізької міської ради всього надійшло 11530 звернень від 66491 громадянина, що на 75 звернень менше у порівнянні з 2020 роком (було 11605 звернень). З них:

- 11125 (було 11507) - кількість звернень, що надійшли поштою (письмові звернення), в т.ч. через:
  - через «Урядову гарячу лінію» - 3480 (було 3143);
  - безпосередньо через ОДА - 228 (було 187);
  - через «Запорізький обласний контактний центр» - 1872 (було 2043);
  - через прокуратури різних рівнів - 185 (було 86);
  - через електронну пошту - 1131 (було 1380);
  - через електронні петиції - 495 (було 666).

Кількість звернень, які подано громадянами на особистому прийомі міського голови та його заступників - 405 (було 98), в т.ч. через «гарячі телефонні лінії» - 189.

За видами звернень, визначених Законом України «Про звернення громадян», як і торік, домінують заяви (клопотання) – 91,9%. Скарги становлять 7,95% усіх звернень, пропозиції (зауваження), листи – 0,15%.

Кількість повторних звернень збільшилась на 27 (0,28%) (було 1151 – 9,92%) і становить 10,2% (1178) від загальної кількості. Аналіз свідчить, що основною причиною повторних звернень залишається незгода заявників з наданими роз'ясненнями щодо порядку вирішення їх проблем, в тому числі і тих питань, що не відносяться до компетенції органів місцевого самоврядування. Значна кількість повторних звернень відноситься до сфери житлового-комунального господарства, зокрема, ремонт житлових будинків, опалення, водопостачання будинків.

У порівнянні з минулорічним періодом на 3,8% (з 5689 (49%) - у 2020 році до 6092 (52,8%) у 2021 році) збільшилась кількість звернень, надісланих до виконавчого комітету міської ради вищими державними органами влади. Однак, майже половина звернень надходять на розгляд саме через соціальні проекти «Урядова гаряча лінія», «Запорізький обласний контактний центр», що надало можливість громадянам звертатись за телефоном до органів влади, інколи по декілька разів з одного і того ж питання.

Крім того, громадяни є активними користувачами Інтернету. Електронною поштою та через Електронні петиції надійшло відповідно 1131 (було 1380) та 495 (було 666) звернень.

Через соціальний проект «Урядова гаряча лінія» протягом 2021 року на розгляд надійшло 3480 звернень, що складає 30,18% від загальної кількості звернень і на 3,08% більше у порівнянні з минулим роком (було 3143 звернень; 27,1%). Звернення, які надійшли через УГЛ, реєструються в загальній системі «Письмові звернення громадян» з позначкою: «Урядова гаряча лінія через ОДА».

Через соціальний проект «Запорізький обласний контактний центр», протягом 2021 року на розгляд надійшло 1872 звернення, що складає 16,24% від загальної кількості і на 1,36% менше минулорічних показників (було 2043 звернення; 17,6%).

Кількість звернень, які надійшли безпосередньо через Запорізьку обласну державну адміністрацію, складає 228, що складає 1,98% від загальної кількості і на 0,37% більше минулорічних показників (було 187 звернень; 1,61%).

На виконання ст.23<sup>1</sup> Закону України «Про звернення громадян» з 01.01.2017 функціонує сайт «Електронні петиції». Протягом 2021 року зареєстровано 495 петицій (було 666), з яких набрали понад 750 голосів – 29 петицій (було 10 в 2020 році). Їх було розглянуто на сесії Запорізької міської ради. По 6 петиціям прийнято відповідні рішення міської ради; 13 петицій не підтримано, 10 петицій знаходяться в стадії розгляду.

Як і раніше, до міськвиконкому за допомогою зверталися найменш соціально захищені категорії громадян: інваліди та учасники Великої Вітчизняної війни, бойових дій, бойових дій в локальних війнах, інваліди армії, - 81, учасники бойових дій (АТО), учасники АТО, родина загиблого в АТО – 400, особи з інвалідністю дитинства, особи з інвалідністю загального захворювання, особи з інвалідністю 1,2,3 групи – 956, ветерани праці -31, пенсіонери – 1701, діти війни – 47, переселенці з зони АТО – 31, члени багатодітних сімей та самотні матері – 120, учасники ліквідації наслідків аварії та потерпілі від аварії на ЧАЕС – 34, сироти – 4, Матері-героїні – 4. Всього дописувачів, які потребують соціального захисту та підтримки, 29,57 відсотки (3409) від загальної кількості (було 3508; 30,23%).

## **2. Аналіз тематики питань за зверненнями громадян**

За характером основних питань, що їх порушували громадяни у зверненнях до виконкому міської ради в 2021 році, найбільш актуальними були питання, що відносяться до сфери житлово-комунального господарства. На другому місці – питання охорони здоров'я, на третьому – питання земельних відносин та транспортного забезпечення.

Питання, що відносяться до сфери житлово-комунального господарства складають 43,2% (4984) від усіх звернень (в 2020 році - 5446; 46,9%), що на 3,7% менше минулорічних показників.

Перше місце серед них посідають питання з санітарного стану, благоустрою прибудинкових територій 1231 (1300, 11,2%) – 10,67%. На

другому місці заяви щодо експлуатації та ремонту житла – 9,07% (1046) (проти 1101 – 9,48% у 2020).

Кількість звернень з питань плати за житлово-комунальні послуги на третьому місці – 472 (4,1%) проти 450 (3,88%) за минулорічний період. Заяви з питання ремонту та будівництва доріг – 345 (3,0%) - на четвертому місці (було 379; 3,26%). Не менш актуальними є питання з електропостачання населених пунктів та будинків – 253 (2,2%) (було 302; 2,6%).

Слід зазначити, що протягом 2021 року на ім'я міського голови надійшло ряд звернень від громадян зі словами подяки за надану допомогу та професіоналізм працівникам КП «Титан», КП «ЕЛУАШ», КП «Зеленбуд».

Кількість звернень з питання охорони здоров'я в порівнянні з минулорічними показниками збільшилась на 2,94%: 1919 звернень (16,64%) у 2021 році проти 1592 (13,7%) - у 2020 році. Насамперед, це пов'язано з пандемією COVID-19. Заявники звертались з питань безоплатної медичної допомоги (358 звернень); забезпечення ліками на пільговій основі (263); неправомірних дій працівників охорони здоров'я (з точки зору заявників) – 277 звернень тощо. Всі заяви відпрацьовані оперативно та по суті порушених питань.

Також слід зазначити, що протягом 2021 року на ім'я міського голови надійшло понад 40 звернень від громадян зі словами подяки працівникам медичних закладів міста за надану допомогу та професіоналізм.

На 2,43% збільшилась кількість звернень, що надійшли на розгляд з питань землекористування та приватизації земельних ділянок – 1331 (11,54%) від загальної кількості (в 2020 році – 1058 звернень; 9,11%). Питання землевідведення під нове будівництво залишається актуальним. Зокрема, протягом 2021 року питання щодо виділення земельних ділянок під нове будівництво порушили **290** учасників бойових дій (АТО) та родини сімей загиблих (було 283 звернення в 2020).

Кількість звернень громадян з питань транспорту у порівнянні з минулорічними показниками залишилась стабільною - зменшилась на 0,47% (1120 (9,7%) у 2021 році; 10,17% - 1181 у 2020 році). Питаннями, що порушують громадяни у своїх зверненнях, є, зокрема, робота пасажирського транспорту 625 (було 583), перевезення пільгових категорій громадян 316 (було 283).

Кількість звернень з питань соціального захисту населення у порівнянні з минулорічним періодом майже не змінилась, збільшилась на 0,4 (4,5% - 522 у 2020 році; 4,9% - 567 у 2021 році). Це, насамперед пов'язано з частковим перерозподілом потоку питань зазначеної категорії звернень на розгляд безпосередньо в управління соціального захисту населення міської ради. Зокрема, жителі міста в своїх зверненнях порушували питання:

- надання матеріальної допомоги, призначення і виплати соціальних допомог 316 – 55,73% (було 290 – 55,55% від кількості соціальних звернень);
- призначення і виплата субсидій 13 – 2,3% (було 18 – 3,4% від кількості соціальних звернень).

Кількість звернень з питань науки, освіти, виховання і навчання дітей, роботи навчально-виховних закладів збільшилась на 60 (0,54%): з 389 (3,35%) - у 2020 році до 449 (3,89%) - у 2021. І це зрозуміло. Багато питань виникло і у батьків, і у дітей з приводу організації та проведення дистанційного навчання. Тому третина всіх звернень – це звернення щодо роботи навчально-виховних закладів.

Значно зменшилась кількість звернень з питань торгівлі, громадського харчування, роботи кафе та ресторанів в умовах пандемії, спричиненої COVID-19 (321 (2,77%) - у 2020 проти 134 (1,16%) – у 2021). У своїх зверненнях громадяни порушували питання роботи магазинів, кафе, законності їхньої роботи в умовах пандемії, дотримання карантинних заходів тощо.

Протягом 2021 року до міської ради надійшло 100 (було 90) звернень, 0,87% (0,77%) з питань надання реєстраційних послуг населенню.

Слід зазначити, що всі звернення, які надходять до міськвиконкому, уважно розглядаються. Викладені в них факти ретельно перевіряються та докладаються зусилля до вирішення порушених у зверненнях питань.

За наслідками розгляду звернень громадян у виконавчих органах міської ради 1009 (8,75%) питань вирішено позитивно (задоволено), відмовлено – 9 (0,08%), надані роз'яснення по 9716 (84,26%) питаннях. Перенаправлено – 140 (1,2%). Решта питань знаходиться в стадії розгляду.

Найбільше звернень до виконавчого комітету міської ради надійшло від жителів Дніпровського – 2126 (18,43%), Шевченківського – 1903 (16,50%) та Вознесенівського – 1673 (14,50%) районів. Далі йдуть: Комунарський ( 1561; (13,53%), Хортицький (1285; 11,14%), Олександрівський (1141; 9,90%), Заводський (918; 7,96%) райони міста; Значна кількість звернень надійшла з інших районів Запорізької області та областей України – 922 звернень.

### **3. Особистий прийом громадян**

На виконання постанови КМУ від 11.03.2020 №211 «Про запобігання поширенню на території України коронавірусної інфекції COVID-19» та протоколу позачергового засідання місцевої комісії з питань техногенно-екологічної безпеки і надзвичайних ситуацій м.Запоріжжя від 16.03.2020 №07 з 17.03.2020 у виконавчому комітеті Запорізької міської ради було скасовано здійснення особистих прийомів громадян.

З серпня 2021 року особистий прийом громадян керівниками міської влади було поновлено. Прийоми проводились з дотриманням можливих протиепідемічних заходів.

З метою забезпечення кваліфікованої організації особистого прийому громадян посадовими особами виконкому міської ради розпорядженнями міського голови від 11.08.2021 №139р «Про проведення особистих прийомів громадян», від 04.11.2021 №188р «Про внесення змін до розпорядження міського голови від 11.08.2021 №139р» затверджені дні та години особистого прийому громадян посадовими особами міської ради. Щомісяця складається графік особистого прийому громадян посадовими особами міської ради, який неухильно дотримується.

Протягом 2021 року згідно з графіком проведено 70 особистих прийомів громадян посадовими особами міської ради, на яких зареєстровано **405** звернень (в 2020 році - 98), в т.ч. через «гарячі телефонні лінії» - **189**.

За наслідками розгляду звернень громадян на особистих прийомах у посадових осіб міської ради із 405 порушених питань 37 (9%) вирішено позитивно – задоволено; по 292 (72%) питанням надано роз'яснення; 19% звернень знаходяться в стадії розгляду. Слід зазначити, що всі звернення з особистих прийомів міського голови та його заступників знаходяться на персональному контролі керівників та глибоко аналізуються.

#### **4. Управлінські документи. Профілактично-методична робота**

На засіданні виконавчого комітету Запорізької міської ради від 29.03.2021 розглянуто стан роботи зі зверненнями громадян у виконавчих органах міської ради з запрошенням керівників виконавчих органів міської ради, установ та організацій міста, представників засобів масової інформації. За результатами розгляду прийнято рішення №118 «Про роботу щодо розгляду звернень громадян у виконавчих органах міської ради у 2020 році».

З метою удосконалення роботи зі зверненнями громадян в умовах розповсюдження коронавірусної інфекції COVID-19 видано наступні розпорядження міського голови:

- від 10.06.2021 №100р «Про заходи щодо забезпечення конституційного права громадян на звернення до керівників органів місцевого самоврядування під час карантинних обмежень»;
- від 11.08.2021 №139р «Про проведення особистих прийомів громадян»;
- від 04.11.2021 №188р «Про внесення змін до розпорядження міського голови від 11.08.2021 №139р».

З метою підвищення рівня відповідальності виконавців за якість та своєчасність розгляду звернень громадян відділом по роботі зі зверненнями громадян виконкому міської ради за звітний період:

- систематично надавались консультації спеціалістам виконавчих органів міської ради та установ міста з питань підготовки відповіді на звернення, її форми та адресування;
- щотижнево надсилались індивідуальні нагадування щодо дотримання термінів розгляду письмових звернень громадян та звернень на особистих прийомах керівників;
- проводився щотижневий аналіз зареєстрованих звернень громадян з висвітленням тематики порушених питань, тематики повторних звернень;
- щоденно надавались консультації громадянам щодо їх прав та порядку розгляду звернень.

В зв'язку зі спалахом гострої респіраторної хвороби COVID-19 тематичне навчання «Про роботу зі зверненнями громадян в органах місцевого самоврядування» в 2021 році не проводилось. Надавались індивідуальні консультації для спеціалістів, зокрема, для новопризначених відповідальних за роботу зі зверненнями громадян.

Відділом по роботі зі зверненнями громадян приділяється значна увага питанню поліпшення виконавської дисципліни по дотриманню термінів розгляду звернень громадян. Щоденно здійснюється «Електронне нагадування про порушення термінів розгляду звернень громадян» та щотижнево (щоп'ятниці) надсилається план-графік розгляду звернень на наступний тиждень (електронна версія).

На виконання рішення виконавчого комітету міської ради від 29.03.2021 №118 та з метою аналізу звернень в частині вирішення питання по суті керівниками департаментів, управлінь міської ради, комунальних підприємств надаються щоквартальні звіти за зверненнями.

Міський голова питанню розгляду звернень громадян приділяє значну увагу. Постійно здійснювався контроль за ходом розгляду звернень громадян, які були запрошені на особистий прийом до міського голови. Щотижнево, зокрема, на апаратних нарадах порушувались питання про стан розгляду звернень громадян (вибірково) в частині вирішення питань по суті та якості наданих відповідей.

Однак, існують і не вирішені проблеми за зверненнями громадян.

Так, станом на 01.01.2022 на додатковому контролі на 2021 рік залишаються 21 звернення, які надійшли на розгляд в 2019-2020 роках, та 93 звернення, які надійшли на розгляд в 2021 році. Всі порушені питання зі сфери житлово-комунального господарства: капітальний ремонт покрівель, ремонт інженерних мереж, ремонт внутрішньоквартальних доріг, наведення порядку на прибудинковій території тощо. Виникає необхідність обов'язково включити в плани робіт на 2022 рік питання, які залишені на додатковому контролі для їх остаточного вирішення.

Слід врахувати, що особливості здійснення права власності у багатоквартирному будинку, правові, організаційні та економічні відносини врегульовано нормами Закону України «Про особливості здійснення права власності у багатоквартирному будинку» (надалі – Закон). Як зазначено у ст. 4, 5 Закону, власники квартир та нежитлових приміщень є співвласниками спільного майна багатоквартирного будинку. Спільне майно багатоквартирного будинку є спільною сумісною власністю співвласників.

Положеннями ст. 9 Закону визначено, що управління багатоквартирним будинком здійснюється його співвласниками. За рішенням співвласників усі або частина функцій з управління багатоквартирним будинком можуть передаватися управителю або всі функції - об'єднанню співвласників багатоквартирного будинку (асоціації об'єднань співвласників багатоквартирного будинку).

На підставі ст. 10 Закону, співвласники будинку мають право самостійно обирати форму управління будинком та вирішувати порядок формування тарифу, впливати на використання коштів, які надходять на утримання будинку та прибудинкової території тощо.

Для отримання послуг з обслуговування багатоквартирних будинків співвласники заключають Договір безпосередньо з обслуговуючими компаніями.

Тому на сьогодні для вирішення житлово-комунальних проблем виникає потреба у побудові нових відносин між співвласниками багатоквартирних будинків та органами місцевого самоврядування. Департаментом з управління житлово-комунальним господарством міської ради вносяться пропозиції з зазначеного питання. Зокрема, за результатами розгляду звернення заявникам роз'яснюються особливості взаємовідносин між співвласниками житлових будинків та керуючими компаніями у відповідності до діючого законодавства.

## **5. Інформаційна робота**

На офіційному веб-сайті міської ради [www.zp.gov.ua](http://www.zp.gov.ua) висвітлено аналітичну довідку про роботу щодо розгляду звернень громадян у виконавчих органах міської ради у 2021 році.

Районними адміністраціями проводиться системна робота по висвітленню роботи зі зверненнями громадян у засобах масової інформації, вживаються заходи реагування на звернення громадян до преси. Висвітлені в статтях факти перевіряються та здійснюються відповідні заходи реагування.

За результатами роботи в 2021 році хочеться відзначити особливу кропітку роботу зі зверненнями громадян в управлінні з питань охорони здоров'я міської ради, котре в умовах пандемії COVID-19 працювало і працює чітко, виважено та оперативно, вирішуючи порушені питання навіть протягом доби, якщо в цьому була потреба. Відповідально працювали зі зверненнями громадян і в управлінні соціального захисту населення міської ради. Відповіді громадянам відрізняються повнотою та позитивним вирішенням питання.

Також протягом 2021 року забезпечено належний рівень роботи щодо розгляду звернень громадян концерном «Міські теплові мережі», КП «Водоканал», КП «Запоріжміськвітло», КП «Запорізька ритуальна служба».

Робота зі зверненнями громадян залишається на постійному контролі виконавчого комітету Запорізької міської ради і спрямовується на забезпечення конституційного права громадян на звернення, на вдосконалення форм та методів цієї роботи.

Начальник відділу по роботі  
зі зверненнями громадян  
виконкому ради

Наталія АВРАМЕНКО