

ДОВІДКА про роботу зі зверненнями громадян у виконавчих органах міської ради у 2022 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 2022 року до виконавчого комітету Запорізької міської ради всього надійшло 18716 звернень від 53338 громадян, що на 62% більше у порівнянні з 2021 роком (було 11530 звернень). З них:

1) 18578 (було 11125) - кількість звернень, що надійшли поштою (письмові звернення), в т.ч. через:

- «Урядову гарячу лінію» - 13597 (було 3480);
- безпосередньо через ОДА - 308 (було 228);
- «Запорізький обласний контактний центр» - 1736 (було 1872);
- прокуратури різних рівнів - 64 (було 185);
- електронну пошту - 729 (було 1131);
- електронні петиції - 345 (було 495).

2) 138 (було 405) - кількість звернень, які подано громадянами на особистому прийомі міського голови та його заступників, в т.ч. через «гарячі телефонні лінії» - 105.

За видами звернень, визначених Законом України «Про звернення громадян», як і торік, домінують заяви (клопотання) – 96,2%. Скарги становлять 2,2% усіх звернень, пропозиції (зауваження), листи – 1,6%.

Кількість повторних звернень зменшилась на 3,1% (було 1178 -10,2%) і становить 7,1% (1337) від загальної кількості. Аналіз свідчить, що основною причиною надходження 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 соціального захисту.

У порівнянні з минулорічним періодом на 32% (з 6092 - 52,8% у 2021 році до 15876 - 84,8%) у 2022 році збільшилась кількість звернень, надісланих до виконавчого комітету міської ради вищими державними органами влади. Всі звернення надійшли 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 729 (було 1131) та 345 (було 495) звернень.

Через соціальний проект «Урядова гаряча лінія» протягом 2022 року на розгляд надійшло 13597 звернень, що складає 72,6% від загальної кількості звернень і на 42,42% більше у порівнянні з минулим роком (було 3480 звернень; 30,18%). 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 2022 року на розгляд надійшло 1736 звернень, що складає 9,3% від загальної кількості і на 6,94% менше минулорічних показників (було 1872 звернення; 16,24%).

Кількість звернень, які надійшли безпосередньо через Запорізьку обласну державну адміністрацію, - 308, що складає 1,6% від загальної кількості і на 0,38% менше минулорічних показників (було 228 звернень; 1,98%).

На виконання ст. 23¹ Закону України «Про звернення громадян» з 01.01.2017 функціонує сайт «Електронні петиції». Протягом 2022 року зареєстровано 345 петицій (було 495), з яких набрали понад 750 голосів – 14 петицій (в 2021 році було 29). Їх було розглянуто на сесії Запорізької міської ради: 9 петицій не підтримано, 5 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 - 54, учасники бойових дій (АТО), учасники АТО, родина загиблого в АТО - 59, особи з інвалідністю дитинства, особи з інвалідністю загального захворювання, особи з інвалідністю I,II,III групи - 2078, ветерани праці - 85, пенсіонери - 4628, діти війни - 113, внутрішньо переміщені особи - 573, члени багатодітних сімей та одинокі матері - 266, учасники ліквідації наслідків аварії та потерпілі від аварії на ЧАЕС - 16, сироти - 5, Матері-героїні - 2. Всього дописувачів, які потребують соціального захисту та підтримки, 42,1% (7879) від загальної кількості (було 3409 - 29,57%).

2. Аналіз тематики питань за зверненнями громадян

В 2022 році війна кардинально змінила характер звернень громадян до органів влади. Найбільш актуальними були питання соціального захисту населення, зокрема, надання гуманітарної допомоги, призначення і виплата соціальних допомог тощо. На другому місці – питання житлової політики та комунального господарства, на третьому - питання охорони здоров'я (тоді як в 2021 році це були питання житлово-комунального господарства, охорони здоров'я, земельних відносин та транспортного забезпечення).

Кількість звернень з питань соціального захисту населення у порівнянні з минулорічним періодом збільшилась в понад 20 раз – надійшло 13382 звернення, що складає 71,5% від загальної кількості (4,9% - 567 у 2021 році). В зв'язку з воєнними діями значно збільшилась кількість соціально незахищених

громадян, які потребували допомоги: виділення продуктових наборів; одягу; ліків, миючих засобів тощо. Зокрема, громадяни в своїх зверненнях порушували питання:

- надання гуманітарної допомоги - 12483, що складає 66,7% від загальної кількості звернень;
- надання матеріальної допомоги, призначення і виплати соціальних допомог 490 - 2,6% (було 316 - 2,74%);
- грошова допомога на поховання загиблих внаслідок ракетного удару - 26 звернень;
- грошова допомога на придбання бойлеру - 27 звернень.

Питання, що відносяться до сфери житлово-комунального господарства складають 14,5% (2705) від усіх звернень (в 2021 році було 4984 - 43,2%), що на 28,7% менше минулорічних показників.

Перше місце серед них посідають питання з санітарного стану, благоустрою прибудинкових територій: 518 - 2,76% проти 1231 -10,67% у 2021. На другому місці заяви щодо експлуатації та ремонту житла: 2,65% - 498 проти 1046 – 9,07% у 2021.

Кількість звернень з питань плати за житлово-комунальні послуги на третьому місці: 228 - 1,2% проти 472 - 4,1% за минулорічний період. На четвертому місці питання з електропостачання населених пунктів та будинків: 133 - 2,2% проти 253 - 2,2% у 2021. Надійшло 78 заяв з питання ремонту та будівництва доріг проти 345 - 3,0% в 2021 році.

Кількість звернень з питання охорони здоров'я в порівнянні з минулорічними показниками зменшилась на 12,81%: 716 звернень (3,83%) у 2022 році проти 1919 (16,64%) - у 2021 році. Заявники звертались з питань безоплатної медичної допомоги (74 звернення); забезпечення ліками на пільговій основі (218 звернень); неправомірних дій працівників охорони здоров'я (з точки зору заявників) – 123 звернення тощо. Всі заяви відпрацьовані оперативно та по суті порушених питань.

Також слід зазначити, що протягом 2022 року на ім'я секретаря міської ради надійшло понад 20 звернень від громадян зі словами подяки працівникам медичних закладів міста за надану допомогу та професіоналізм.

На 10,22% зменшилась кількість звернень, що надійшли на розгляд з питань землекористування та приватизації земельних ділянок: 248 - 1,32% від загальної кількості (в 2021 році – 1331 - 11,54%). Питання землевідведення під нове будівництво було не актуальним.

Кількість звернень громадян з питань транспорту у порівнянні з минулорічними показниками зменшилась на 7,37%: 1120 - 9,7% у 2021 році; 2,33% - 436 у 2022 році. Питаннями, що порушують громадяни у своїх зверненнях, є, зокрема, робота пасажирського транспорту 178 (було 625), перевезення пільгових категорій громадян 117 (було 316).

Кількість звернень з питань науки, освіти, виховання і навчання дітей, роботи навчально-виховних закладів значно зменшилась: з 449 - 3,89% у 2021 до 158 - 0,84% у 2022 році. І це зрозуміло. Організація та проведення дистанційного та інших форм навчання – процес налагоджений.

Значно зросла кількість звернень, які надійшли на розгляд до служби (управління) у справах дітей міської ради. Зокрема, було опрацьовано 199 звернень та надано дозвіл на виїзд дітей за межі України в зв'язку з воєнною агресією. Щоденно проводилась робота по наданню гуманітарної допомоги багатодітним сім'ям, прийомним сім'ям; дітям-сиротам та дітям, які знаходяться під опікою.

Значно зменшилась кількість звернень з питань торгівлі, громадського харчування, роботи кафе та ресторанів в умовах воєнного стану: 70 - 0,37% у 2022 проти 134 - 1,16% у 2021). У своїх зверненнях громадяни порушували питання стихійної торгівлі, не дотримування режиму маскуванню тощо.

Протягом 2022 року до міської ради надійшло 39 - 0,2% звернень з питань надання реєстраційних послуг населенню (було 100 - 0,87% в 2021) населенню та 35 - 0,18% звернень з питання охорони праці та працевлаштування. За наслідками розгляду звернень громадян у виконавчих органах міської ради 2145 (11,46%) питань вирішено позитивно (задоволено), відмовлено - 34 (0,18%), надані роз'яснення по 15081 (80,58%) питаннях. Перенаправлено - 75 (0,4%). Решта питань знаходиться в стадії розгляду.

Найбільше звернень до виконавчого комітету міської ради надійшло від жителів Дніпровського - 3685 (19,68%), Комунарського - 3328 (17,78%) та Шевченківського - 3292 (17,59%) районів. Далі йдуть: Хортицький (2418 - 12,92%), Вознесенівський (2130 - 11,38%), Олександрівський (1513 - 8,08%), Заводський (1348 - 7,2%) райони міста. Значна кількість звернень надійшла з інших районів Запорізької області та областей України - 1002 звернення.

3. Особистий прийом громадян

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. Графік особистого прийому громадян посадовими особами міської ради неухильно дотримувався.

В зв'язку з воєнною агресією відповідно до розпорядження голови Запорізької обласної військової адміністрації та з метою не допущення надання шкоди громадянам по причині непередбачуваних ракетних ударів посадовими особами міської ради з 01.03.2022 особисті прийоми громадян не здійснювались.

За січень-лютий 2022 року згідно з графіком проведено 21 особистий прийом громадян посадовими особами міської ради, на яких зареєстровано 138 звернень (в 2021 році - 405), в т.ч. через «гарячі телефонні лінії» - 105. Інформація про дату проведення, а також про підсумки проведення «гарячої телефонної лінії» своєчасно публікувалась на сайті Запорізької міської ради.

За наслідками розгляду звернень громадян на особистих прийомах у посадових осіб міської ради із 138 порушених питань 21 (15%) вирішено позитивно - задоволено; по 117 (85%) питанням надано роз'яснення. Слід

зазначити, що розгляд звернень з особистих прийомів завжди знаходиться на персональному контролі керівників.

4. Управлінські документи. Профілактично-методична робота

На засіданні виконавчого комітету Запорізької міської ради від 23.02.2022 розглянуто стан роботи зі зверненнями громадян у виконавчих органах міської ради з запрошенням керівників виконавчих органів міської ради, представників засобів масової інформації. За результатами розгляду прийнято рішення №104 «Про роботу щодо розгляду звернень громадян у виконавчих органах міської ради у 2021 році».

Діючими розпорядженнями міського голови є:

- 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 15.02.2023 № 40р «Про внесення змін до розпорядження міського голови від 11.08.2021 №139р «Про проведення особистих прийомів громадян».

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 з особистих прийомів керівників;

- проводився щомісячний аналіз зареєстрованих звернень громадян з висвітленням тематики порушених питань, тематики повторних звернень;

- щоденно надавались консультації громадянам щодо їх прав та порядку розгляду звернень.

Крім того, спеціалістами відділу в межах повноважень надаються консультації за телефоном: 066-951-00-34.

В зв'язку з воєнною агресією тематичне навчання «Організація роботи із зверненнями громадян. Доступ до публічної інформації» проводилось в ZOOM 04.10.2022 на базі Запорізького регіонального центру підвищення кваліфікації. В якості викладача тематичне навчання провела начальник відділу по роботі із зверненнями громадян та з питань доступу до публічної інформації департаменту (апарату) виконкому ради Авраменко Наталія. В ньому взяло участь 79 спеціалістів органів місцевого самоврядування м.Запоріжжя. Крім того, 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 23.02.2022 №104 та з метою аналізу звернень в частині вирішення питання по суті керівниками департаментів, управлінь міської ради, комунальних підприємств надаються щоквартальні звіти з питання організації роботи зі зверненнями громадян.

Керівники виконкому ради приділяють значну увагу питанню розгляду звернень громадян. Здійснювався контроль за ходом розгляду звернень громадян, які були запрошені на особистий прийом до секретаря міської ради.

Однак, існують і не вирішені проблеми за зверненнями громадян.

Так, станом на 01.01.2023 на додатковому контролі залишається ряд звернень, які надійшли на розгляд в 2022 році. Порухені питання - різнопланові: капітальний ремонт покрівель, ремонт інженерних мереж, ремонт внутрішньоквартальних доріг, наведення порядку на прибудинковій території тощо. Виникає необхідність обов'язково включити в плани робіт на 2023 рік питання, які залишені на додатковому контролі для їх остаточного вирішення. Звичайно, при наявності фінансування та якщо порушене питання знаходиться в зоні відповідальності міської ради. Також слід враховувати, що співвласники будинку відповідно до ст.ст.4;5;9;10 Закону України «Про особливості здійснення права власності у багатоквартирному 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 при розгляді житлово-комунальних питань департаментом з управління житлово-комунальним господарством міської ради заявникам роз'яснюються особливості взаємовідносин між співвласниками житлових будинків та керуючими компаніями у відповідності до діючого законодавства.

Також в стадії розгляду знаходиться низка петицій, які набрали понад 750 голосів (петиції – «ТАК») та потребують остаточного розгляду на сесії міської ради.

5. Інформаційна робота

На офіційному веб-сайті міської ради www.zp.gov.ua висвітлено аналітичну довідку про роботу щодо розгляду звернень громадян у виконавчих органах міської ради у 2021 році. Також в розділі «Звернення громадян» можна ознайомитись з інформацією, як звернутись до міської ради; з нормативно-правовою базою з питання розгляду звернень громадян.

Протягом року районними адміністраціями, департаментами та управліннями міської ради проводилась системна робота по висвітленню роботи зі зверненнями громадян у засобах масової інформації, через Telegram, Instagram, сайти.

За результатами роботи в 2022 році можна відзначити особливу кропітку роботу зі зверненнями громадян в управлінні соціального захисту населення міської ради, управлінні з питань охорони здоров'я міської ради, службі (управлінні) у справах дітей міської ради, які в нових для них умовах працювали виважено та оперативно, вирішуючи порушені питання навіть протягом доби, якщо в цьому була потреба.

Також протягом 2022 року забезпечено належний рівень роботи щодо розгляду звернень громадян департаментом інфраструктури та благоустрою міської ради, управлінням транспортного забезпечення міської ради, концерном «Міські теплові мережі», КП «Водоканал», 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
із зверненнями громадян та з питань
доступу до публічної інформації
департаменту (апарату) виконкому ради

Наталія АВРАМЕНКО