

## ДОВІДКА

### про роботу щодо розгляду звернень громадян у виконавчих органах міської ради у 2023 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 2023 року до виконавчого комітету Запорізької міської ради всього надійшло 10661 звернення від 58561 громадянина, що на 43% менше у порівнянні з 2022 роком (було 18716 звернень). З них:

- 10314 (було 18578) - кількість звернень, що надійшли поштою (письмові звернення), в т.ч. через:
  - через «Урядову гарячу лінію» - 5440 (було 13597);
  - через «Запорізький обласний контактний центр» - 1134 (було 1736);
  - через електронну пошту - 669 (було 729);
  - через електронні петиції - 190 (було 345).
  - через прокуратури різних рівнів - 89 (було 64);
  - безпосередньо через ОДА - 63 (було 308);

Кількість звернень, які подано громадянами на особистому прийомі міського голови та його заступників - 347 (було 138), в т.ч. через «гарячі телефонні лінії» - 230 (було 105).

За видами звернень, визначених Законом України «Про звернення громадян», як і торік, переважають заяви (клопотання) – 95,0%. Скарги становлять 4,4% усіх звернень, пропозиції (зауваження), листи – 0,6%.

Кількість повторних звернень збільшилась на 3,9% (було 1337 – 7,1%) і становить 11,0% (1173) 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 соціального захисту.

У порівнянні з минулорічним періодом ( 15876 (84,8%) - у 2022 році та 7279 (68,3%) у 2023 році) значно зменшилась 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 669 (було 729) та 190 (було 345) звернень.

Через соціальний проект «Урядова гаряча лінія» протягом 2023 року на розгляд надійшло 5440 звернень, що складає 51,0% від загальної кількості звернень і на 21,6% менше у порівнянні з минулим роком (було 13597 звернень; 72,6%). 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 2023 року на розгляд надійшло 1134 звернення, що складає 10,6% від загальної кількості (було 1736 звернень; 9,3%).

Кількість звернень, які надійшли безпосередньо через Запорізьку обласну державну адміністрацію, - 63, що складає 0,6% від загальної кількості (було 308 звернень; 1,6%).

Згідно ст.23<sup>1</sup> Закону України «Про звернення громадян» через сайт «Електронні петиції» протягом 2023 року на реєстрацію надійшло 190 петицій (було 345), з яких набрали понад 750 голосів – 35 петицій (в 2022 році було 14). Всі петиції «ТАК» було розглянуто на сесії Запорізької міської ради: 12 петицій - підтримано, 22 петиції – не підтримано, 1 петиція знаходиться 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 - 78, учасники бойових дій (АТО), учасники АТО, родина загиблого в АТО - 50, особи з інвалідністю дитинства, особи з інвалідністю загального захворювання, особи з інвалідністю I,II,III групи - 1344, ветерани праці - 53, пенсіонери - 1739, діти війни - 45, внутрішньо переміщені особи - 1126, члени багатодітних сімей та одинокі матері - 224, учасники ліквідації наслідків аварії та потерпілі від аварії на ЧАЕС - 7, сироти – 1. Всього дописувачів, які потребують соціального захисту та підтримки, 43,8% (4667) від загальної кількості (було 7879 – 42,1%).

## 2. Аналіз тематики питань за зверненнями громадян

З 2022 року 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.

Кількість звернень з питань соціального захисту населення у порівнянні з минулорічним періодом зменшилась на 29,5%: надійшло 4487 звернень, що складає 42,0% від загальної кількості (71,5% - 13382 у 2022 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 матеріальної допомоги, призначення і виплати соціальних допомог 2024 - 19% (було 490 - 2,6% );

- надання гуманітарної допомоги - 1988, що складає 18,6% від загальної кількості звернень;

Питання, що відносяться до сфери житлового господарства складають 17,0% (1820) від усіх звернень (в 2022 році було 1401 – 7,5%). На першому місці питання з експлуатації та ремонту житла – 661 звернення (6,2%) проти 228 (1,2%) в 2022 році; плата за житлово-комунальні послуги – 270 звернень (2,5%), було 228 – 1,2%; поліпшення житлових умов – 126 (1,2%).

Кількість звернень з питання комунального і дорожнього господарств, благоустрою складає 1412 (13,2%), що в порівнянні з 2022 роком (було 1301, 6,95%) більше на 111 звернень або на 6,25%. Перше місце серед них посідають питання з санітарного стану, благоустрою прибудинкових територій: 754 – 7,1% проти 518 -2,76% у 2022. На другому місці заяви з питання опалення в будинках (138; 1,3%) та електропостачання будинків (129; 1,2%). Надійшло 80 заяв з питання ремонту та будівництва доріг проти 78 - в 2022 році.

Кількість звернень з питання охорони здоров'я в порівнянні з минулорічними показниками зменшилась на 119 звернень: 597 звернень (5,6%) проти 716 (3,83%) - у 2022 році. Заявники звертались з питань неправомірних дій працівників охорони здоров'я (з точки зору заявників) – 216, 2%; (було 123 звернення); забезпечення ліками на пільговій основі (76 звернень); безоплатної медичної допомоги (40 звернень) тощо. Всі заяви відпрацьовані оперативно та по суті порушених питань.

Також слід зазначити, що протягом 2023 року на ім'я секретаря міської ради надійшло понад 30 звернень від громадян зі словами подяки працівникам медичних закладів міста за надану допомогу та професіоналізм.

На 3,95% збільшилась кількість звернень, що надійшли на розгляд з питань землекористування та приватизації земельних ділянок: 562 – 5,27% від загальної кількості (в 2022 році – 248 – 1,32%). Питання землевідведення під нове будівництво – 95 звернень, було не дуже актуальним.

Кількість звернень громадян з питань транспорту у порівнянні з минулорічними показниками зменшилась на 73: 436 – 2,33% у 2022 році; 363 – 3,4% у 2023 році. Питаннями, що порушують громадяни у своїх зверненнях, є, зокрема, робота пасажирського транспорту 125 (було 178), перевезення пільгових категорій громадян 114 (було 117).

Кількість звернень з питань науки, освіти, виховання і навчання дітей, роботи навчально-виховних закладів значно збільшилась: з 158 – 0,84% у 2022 до 244 – 2,29% у 2023 році. Основні питання: робота навчальних закладів – 65 звернень, виховання дітей – 22 звернення. Організація та проведення дистанційного та інших форм навчання і в школах, і в дошкільних закладах – процес непростий, який вимагає постійного вдосконалення.

Збільшилась кількість звернень, які були опрацьовані службою (управлінням) у справах дітей міської ради з питання надання дозволу на виїзд дітей за межі України. Зокрема, було опрацьовано 242 (2,3%) звернення (199 звернень – в 2022) та надано дозвіл на виїзд дітей за межі України у 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.

Кількість звернень з питань торгівлі, громадського харчування, роботи кафе та ресторанів в умовах воєнного стану є стабільною: 69 - 0,6% у 2023 проти 70 – 0,37% у 2022). У своїх зверненнях громадяни порушували питання стихійної торгівлі, роботи магазинів і кафе в житлових будинках тощо.

Протягом 2023 року до міської ради надійшло 44 (0,4%) звернення з питань надання реєстраційних послуг населенню (було 39 - 0,2% в 2022) населенню та 25 (0,23%) звернень з питання охорони праці (було 35 - 0,18%).

За наслідками розгляду звернень громадян у виконавчих органах міської ради 807 (7,6%) питань вирішено позитивно (задоволено), відмовлено - 6 (0,05%), надані роз'яснення по 9436 (88,5%) питаннях. Перенаправлено - 70 (0,65%). Решта питань (3,2%) знаходиться в стадії розгляду.

Найбільше звернень до виконавчого комітету міської ради надійшло від жителів Дніпровського - 1882 (17,65%), Комунарського - 1783 (16,72%) та Шевченківського - 1694 (15,89%) районів. Далі йдуть: Вознесенівський (1535 – 14,4%), Хортицький (1135 - 10,65%), Олександрівський (1032 – 9,68%), Заводський (959 – 9,0%) райони міста. Значна кількість звернень надійшла з інших районів Запорізької області та областей України - 641 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 15.02.2023 №40р «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.

Незважаючи на воєнну агресію з 01.03.2023 керівниками виконавчого комітету Запорізької міської ради відновлено проведення особистих прийомів громадян та «гарячих телефонних ліній».

Згідно з графіком посадовими особами міської ради проведено 93 особистих прийоми громадян, з них 50 – через «гарячі телефонні лінії». Зареєстровано 347 звернень (в 2022 році - 138), в т.ч. через «гарячі телефонні лінії» - 230 (в 2022 – 105). Що в 2,5 рази більше минулорічних показників. Інформування громадян про час та дату проведення «гарячої телефонної лінії», а також про її підсумки здійснювалось через сайт Запорізької міської ради.

За наслідками розгляду звернень громадян на особистих прийомах у посадових осіб міської ради із 347 порушених питань 54 (15,6%) вирішено позитивно - задоволено; по 273 (78,7%) питанням надано роз'яснення, 20 звернень - в роботі. 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 02.03.2023 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 №148 «Про роботу щодо розгляду звернень громадян у виконавчих органах міської ради у 2022 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.

Протягом 2023 року з питання «Організація роботи із зверненнями громадян. Доступ до публічної інформації» 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 02.03.2023 №148 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. Військова агресія держави-загарбника змінила тематику звернень. Протягом року до міської влади звертались внутрішньо переміщені особи, які нині мешкають в Запоріжжі, для вирішення соціально-побутових

питань. Звертались громадяни, житло яких зруйноване повністю чи частково внаслідок прильотів бомб та снарядів. І вирішення таких проблем мешканців – головна задача влади.

Так, станом на 01.01.2024 на додатковому контролі залишається ряд звернень, які надійшли на розгляд в 2023 році. Порушені питання - різнопланові: ремонт зруйнованого і пошкодженого житла, капітальний ремонт покрівель, ремонт інженерних мереж, ремонт внутрішньоквартальних доріг, наведення порядку на прибудинковій території тощо. Виникає необхідність обов'язково включити в плани робіт на 2024 рік питання, які залишені на додатковому контролі для їх остаточного вирішення. Звичайно, при наявності фінансування.

Також в стадії розгляду знаходиться петиція №8554 «Програма підтримки фронтових військових частин», яка набрала понад 750 голосів (петиції – «ТАК») в грудні 2023 року та потребує остаточного розгляду на сесії міської ради.

## 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 2022 році. Також в розділі «Звернення громадян» можна ознайомитись з нормативно-правовою базою з питання розгляду звернень громадян; з інформацією, як звернутись до міської ради.

Протягом року районними адміністраціями міської ради, 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 2023 році можна відзначити особливу кропітку роботу зі зверненнями громадян в департаменті 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 2023 року забезпечено належний рівень роботи щодо розгляду звернень громадян 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

Наталія АВРАМЕНКО