



УЖГОРОДСЬКА МІСЬКА РАДА
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

Р І Ш Е Н Н Я

м. Ужгород

№ _____

Про роботу зі зверненнями громадян

Керуючись статтею 38 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», Законом України «Про звернення громадян», заслухавши інформацію про роботу зі зверненнями громадян, виконком міської ради **ВИРІШИВ**:

1. Інформацію про роботу зі зверненнями громадян, що надійшли до виконкому Ужгородської міської ради протягом 2025 року, взяти до відома (додається).
2. Виконавчим органам міської ради посилити контроль за своєчасним вирішенням питань, порушених у зверненнях громадян.
3. Контроль за виконанням рішення покласти на керуючого справами виконкому В. Пинзеніка.

Міський голова

Богдан АНДРІЙВ

Інформація про роботу зі зверненнями громадян, що надійшли до виконкому Ужгородської міської ради протягом 2025 року

Відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України 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» проаналізовано стан роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до виконкому Ужгородської міської ради протягом 2025 року.

З січня по жовтень 2025 року керівництвом Ужгородської міської ради та виконкому проведено 27 «прямих телефонних ліній», з листопада по грудень 2025 року проведено 6 особистих прийомів громадян. Всього отримано 374 звернення, у тому числі під час проведення «прямих телефонних ліній» – 139, особистих прийомів громадян – 30 та 205 телефонних звернень. На «прямі телефонні лінії», особисті прийоми громадян та за допомогою телефонного зв'язку до керівництва Ужгородської міської ради та виконкому звернулося 384 особи.

За 2025 рік до виконкому надійшло 1223 електронних звернення, що на 518 менше ніж за 2024 рік – 1741.

Протягом 2025 року до виконкому надійшло 5612 звернень, що на 520 звернень більше відповідного періоду 2024 року – 5092.

За видами звернень до виконкому надійшло: 5364 заяви, 231 скарга, 6 пропозицій, 11 електронних петицій.

За результатами розгляду звернень громадян вирішено:

- позитивно - 2425 звернень;
- дано роз'яснення - 2018;
- відмовлено у задоволенні - 836;
- надіслано за належністю - 46;
- інше - 287.

Значна частина звернень громадян у звітному періоді надійшла до виконкому Ужгородської міської ради від громадян, що потребують соціального захисту та підтримки, зокрема:

за соціальним станом: від пенсіонерів – 1466;

за категоріями авторів: від осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників війни та бойових дій – 580, осіб з інвалідністю I, II і III груп – 693, ветеранів праці – 30, членів багатодітних сімей – 33, одиноких матерів – 20, внутрішньо переміщених осіб – 505 звернень.

Протягом 2025 року до виконкому звернулося 111 осіб з інвалідністю внаслідок війни, протягом 2024 року – 117.

Переважно порушувалися питання надання матеріальної допомоги, надання земельної ділянки у безоплатну власність, поліпшення житлових умов, ремонту житла.

Кількість звернень громадян, що надійшла від органів влади вищого рівня за 2025 рік, зменшилася на 637 і становить 479 звернень.

Зокрема, на урядову «гарячу лінію» звернулося 379 осіб, протягом 2024 року – 934.

До Закарпатської обласної державної адміністрації надійшло 58 звернень, за 2024 рік – 156.

До Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини надійшло 10 звернень, до Представника Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини – 9, за аналогічний період 2024 року до Представника Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини звернулися 3 особи.

До Закарпатського обласного контактного центру надійшло 105 звернень, за звітний період 2024 року – 62.

Упродовж 2025 року до керівництва Ужгородської міської ради та виконкому, з урахуванням колективних заяв і петицій звернулося 16263 особи, протягом 2024 року – 14732. Відповідно до запровадженого Класифікатора звернень громадян надійшли: за ознакою надходження: первинні – 4843, неодноразові – 647, дублетні – 44, повторні – 78; за статтю авторів звернень: чоловіча – 1671, жіноча – 1922, за суб'єктом: індивідуальні – 5336, анонімні – 79, колективні – 197 звернень.

У порівнянні з попереднім роком збільшилася кількість колективних звернень громадян з 161 за 2024 рік до 198 за звітний період 2025 року.

Що стосується повторних звернень громадян, то за підсумками 2025 року їх кількість збільшилася на 58 і становить 78 звернень.

У повторних зверненнях переважно порушувалися питання про надання акта встановлення факту здійснення догляду за особою відповідно до Постанови Кабінету Міністрів України від 16.05.2025 №560 «Про затвердження Порядку проведення призову громадян на військову службу під час мобілізації, на особливий період» (зі змінами).

За звітний період у своїх зверненнях громадяни порушували 5612 питань. Актуальними залишаються питання соціальної політики, соціального захисту населення, комунального господарства, аграрної політики і земельних відносин, транспорту і зв'язку.

Протягом 2025 року з питань соціальної політики, соціального захисту населення надійшло 3360 звернень (близько 59,8 відсотка від загальної кількості звернень), що на 437 звернень більше відповідного періоду 2024 року – 2923. Тематична структура звернень переважно представлена питаннями:

- надання матеріальної допомоги – 1802 звернення, протягом 2024 року – 1702;
- отримання соціальних виплат, допомог – 73 звернення проти 235 за 2024 рік;
- допомога на проживання внутрішньо переміщеним особам – 99, за 2024 рік – 591;
- надання Акту встановлення факту здійснення догляду за особою – 1216, за 2024 рік – 254.

З питань комунального господарства надійшло 900 звернень (близько 16 відсотків від загальної кількості звернень), що на 135 звернень менше

аналогічного періоду 2024 року – 1035. Тематична група переважно представлена питаннями:

- ремонт та експлуатація будинків – 77 звернень проти 73 за 2024 рік;
- санітарний стан, благоустрій прибудинкових територій, ремонт доріг – 314 звернень, протягом 2024 року – 216;
- зріз та кронування дерев, відновлення зелених насаджень – 78 проти 104 за 2024 рік;
- вуличне освітлення – 67 проти 51 за 2024 рік.

З питань аграрної політики та земельних відносин надійшло 269 звернень (близько 4,8 відсотка від загальної кількості звернень), що на 4 звернення менше відповідного періоду 2024 року – 273. Тематична група переважно представлена питаннями:

- земельні конфлікти – 21, протягом 2024 року – 26;
- встановлення межі земельної ділянки – 15, протягом 2024 року – 17 звернень;
- безоплатне надання земельної ділянки для будівництва та обслуговування житлового будинку, господарських будівель та споруд – 150, протягом 2024 року – 128.

З питань житлової політики зареєстровано 94 звернення (близько 1.6 відсотків від загальної кількості звернень), що на 9 звернень менше, ніж за 2024 рік – 103. У цій тематичній групі найчастіше порушувалося питання:

- поліпшення житлових умов – 32 звернення, протягом 2024 року – 35;
- надання житла для внутрішньо переміщених осіб – 30, протягом 2024 року – 25;

Упродовж 2025 року до виконкому надійшло 197 звернень з питань транспорту і зв'язку (близько 3.5 відсотка від загальної кількості звернень), що на 80 звернень більше ніж за аналогічний період 2024 року – 117. Найбільш актуальні у зверненнях питання:

- робота пасажирського транспорту – 39, за 2024 рік надійшло 21 звернення;
- закриття вулиць для проїзду транспорту, встановлення обмежувачів руху транспорту – 29 проти 22 за 2024 рік;
- стоянка автотранспорту, паркування – 34, за 2024 рік – 31;
- пільгове перевезення пасажирів – 34, за 2024 рік – 4.

Питання охорони здоров'я протягом 2025 року порушувалися у 34 зверненнях громадян (близько 0.6 відсотка від загальної кількості звернень), що на 19 звернень менше аналогічного періоду 2024 року – 53. У цій тематичній групі найчастіше порушувалися питання:

- діяльність медичних закладів та установ – 12, за 2024 рік – 27;
- про роботу аптек, забезпечення медикаментами – 4, за 2024 рік – 5.

Протягом звітного періоду 2025 року до виконкому надійшло 83 звернення з питань забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, запобігання дискримінації (близько 1,5 відсотка від загальної кількості звернень), що на 25 звернень більше ніж за 2024 рік – 58.

Відповідно до 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» на засіданні виконкому в лютому та липні 2025 року розглядалися питання роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до виконкому Ужгородської міської ради протягом 2024 року та першого півріччя 2025 року.

З метою запровадження інноваційних механізмів участі громадян у вирішенні місцевих проблем, налагодження результативної співпраці громадян та органів місцевого самоврядування, активізації самоорганізації громадян у виконкомі Ужгородської міської ради з грудня 2014 року працює спільний проект «Відкрите Місто». Через систему «Відкрите місто» на адресу виконкому протягом 2025 року надійшло 386 повідомлень, що на 276 повідомлень більше ніж у 2024 році. У повідомленнях найбільше порушувалися питання комунального господарства: ремонту доріг і тротуарів, вуличного освітлення (заміна ламп).

Розпорядженням міського голови від 18.10.2017 № 436 з метою надання безоплатної первинної правової допомоги створена громадська приймальня. Упродовж 2025 року до громадської приймальні за юридичною консультацією звернулися 35 осіб.

**Начальник відділу роботи із
зверненнями громадян**

Тетяна МАХОБЕЙ

ДАНІ

про звернення громадян, що надійшли до виконкому Ужгородської міської ради за 2025 рік у порівнянні з 2024 роком

№ з/п	Найменування органів виконавчої влади та місцевого самоврядування	Кількість усіх звернень		Кількість звернень, що надійшли поштою (п.п.1.1, 1.1.1, 1.6) *		Кількість звернень на особистому прийомі (п.1.2)		Результати розгляду звернень:							
								вирішено позитивно п. 9.1		відмовлено у задоволенні п. 9.2		дано роз’яснення п. 9.3		інше п.п. 9.4 – 9.6	
		2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	Виконком Ужгородської міської ради	5092	5612	4643	5238	449	374	1616	2425	738	836	2483	2018	255	333
2	Всього +/-		+520		+595		- 75		+809		+98		- 465		+78

№ з/п	Кількість звернень, з них:															
	повторних (п.2.2)		колективних (п.5.2)		від учасників війни, осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників бойових дій (п. 7.1, 7.3, 7.4, 7.5)		від осіб з інвалідністю I,II,III групи (п.7.7, 7.8, 7.9)		від ветеранів праці (п.7.6)		від дітей війни (п.7.2)		від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь (п.7.11 ,7.12, 7.13)		від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи (п.7.14, 7.15)	
	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
1	20	78	161	197	615	580	813	693	41	30	33	9	122	54	34	28
2		+58		+36		- 35		-120		- 11		- 24		- 68		-6

№ з/п	Кількість питань, порушених у зверненнях громадян		у тому числі питання:																			
			аграрної політики і земельних відносин		транспорту і зв'язку		фінансової, податкової, митної політики		соціальної політики, соціального захисту населення		праці і заробітної плати, охорони праці, промислової безпеки		охорони здоров'я		комунального господарства		житлової політики		екології та природних ресурсів		забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, запобігання дискримінації	
			2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025
			33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52
1.	5092	5612	273	269	117	197	8	19	2923	3360	34	51	53	34	1035	900	103	94	2	6	58	83
2.		+520		- 4		+80		+11		+437		+ 17		-19		- 135		- 9		+4		+25

№ з/п	у тому числі питання:															
	сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей		освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності		діяльності об'єднань громадян, релігії та міжконфесійних відносин		діяльності центральних органів виконавчої влади		діяльності місцевих органів виконавчої влади		діяльності органів місцевого самоврядування		обороноздатності суверенітету, міждержавних і міжнародних відносин		інші	
	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025
	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70
1.	26	36	30	45	2	1	0	0	0	0	81	76	42	86	305	355
2.		+10		+15		- 1		0		0		- 5		+44		+50