



УЖГОРОДСЬКА МІСЬКА РАДА

ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

Р І Ш Е Н Н Я

28.02.2024

м. Ужгород

№ 63

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 міської ради протягом 2023 року, взяти до відома.
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. Пинзеника.

Міський голова

Богдан АНДРІЙВ

**Інформаційна довідка
про роботу зі зверненнями громадян, що надійшли до
виконкому Ужгородської міської ради протягом 2023 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 2023 року.

Відповідно до Указу Президента України від 24.02.2022 № 64/2022 «Про введення воєнного стану» на період дії правового режиму воєнного стану, розпорядженням міського голови 11.08.2023 № 489 затверджено графік прийому громадян керівництвом Ужгородської міської ради та виконкому у режимі «прямої телефонної лінії».

Протягом 2023 року керівництвом Ужгородської міської ради та виконкому проведено 56 «прямих телефонних ліній». Всього отримано 446 звернень, у тому числі під час проведення «прямих телефонних ліній» – 188 та 258 телефонних звернень. На «прямі телефонні лінії» та за допомогою телефонного зв'язку до керівництва міської ради та виконкому звернулося 376 осіб.

Упродовж 2023 року до виконкому надійшло 1686 електронних звернень, що на 706 менше ніж у 2022 році – 2392.

Протягом 2023 року до виконкому надійшло 4731 звернення громадян, що на 86 звернень більше відповідного періоду 2022 року – 4645.

За видами звернень до виконкому надійшло: 4462 заяви, 247 скарг, 16 пропозицій, 6 електронних петицій.

За результатами розгляду звернень громадян вирішено:

- позитивно - 1616 звернень;
- дано роз'яснення - 2582;
- відмовлено у задоволенні - 407;
- надіслано за належністю - 48;
- інше - 78.

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 – 1427;

за категоріями авторів: від осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників війни та бойових дій – 454, осіб з інвалідністю I, II і III груп – 823, ветеранів праці – 39, членів багатодітних сімей – 59, одиноких матерів – 28, внутрішньо переміщених осіб – 839 звернень.

Протягом 2023 року до виконкому звернулося 39 осіб з інвалідністю внаслідок війни та дві жінки, яким присвоєно почесне звання «Мати-героїня».

Кількість звернень громадян, що надійшла від органів влади вищого рівня, за 2023 рік зменшилася на 502 і становить 1237 звернень.

Зокрема, на урядову «гарячу лінію» звернулося 1075 осіб, протягом 2022 року – 1638.

До Закарпатської обласної державної адміністрації надійшло 40 звернень, за 2022 рік – 86.

До Закарпатського обласного контактного центру надійшло 86 звернень, за звітний період 2022 року – 176.

Упродовж 2023 року до керівництва Ужгородської міської ради та виконкому, з урахуванням колективних заяв і петицій звернулося 16433 особи, протягом 2022 року – 9229. Відповідно до запровадженого Класифікатора звернень громадян надійшли: за ознакою надходження: первинні – 4095, неодноразові – 584, дублетні – 22, повторні – 30; за статтю авторів звернень: чоловіча – 1190, жіноча – 2063, за суб'єктом: індивідуальні – 4509, анонімні – 50, колективні – 172 звернення.

Порівняно з 2022 роком на 12 звернень збільшилася кількість колективних звернень громадян до виконкому Ужгородської міської ради - 172 звернення, що містять 11875 підписів.

Що стосується повторних звернень громадян, то за підсумками 2023 року їх кількість зменшилась на 30 і становить 30 звернень.

За звітний період у своїх зверненнях громадяни порушували 4731 питання. Актуальними залишаються питання соціального захисту, комунального господарства, аграрної політики і земельних відносин.

Протягом 2023 року з питань соціального захисту надійшло 2774 звернення (близько 58,6 відсотка від загальної кількості звернень), що на 10 звернень менше відповідного періоду 2022 року – 2784. Тематична структура звернень переважно представлена питаннями:

- надання матеріальної допомоги – 1602 звернення, протягом 2022 року – 1020;
- отримання соціальних виплат, допомог – 290 проти 145 за 2022 рік;
- отримання допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам – 536, за 2022 рік – 1277.

З питань комунального господарства надійшло 852 звернення (близько 18 відсотків від загальної кількості звернень), що на 126 звернень більше відповідного періоду 2022 року – 726. Тематична група переважно представлена питаннями:

- ремонт та експлуатація будинків – 83 звернення проти 45 за 2022 рік;
- санітарний стан, благоустрій прибудинкових територій, ремонт доріг – 285 звернень, протягом 2022 року – 215;
- зріз та кронування дерев, відновлення зелених насаджень – 96 проти 64 за 2022 рік;
- вуличне освітлення – 54 проти 19 за 2022 рік.

З питань аграрної політики та земельних відносин надійшло 211 звернень (близько 4 відсотків від загальної кількості звернень), що на 70 звернень більше відповідного періоду 2022 року – 141. Тематична група переважно представлена питаннями:

- земельні конфлікти – 19, протягом 2022 року – 27;

- встановлення межі земельної ділянки – 17, протягом 2022 року – 22 звернення;
- безоплатне надання земельної ділянки для будівництва та обслуговування житлового будинку, господарських будівель та споруд – 74, протягом 2022 року – 35.

З питань житлової політики зареєстровано 126 звернень (близько 2,6 відсотка від загальної кількості звернень), що на 15 звернень менше, ніж за 2022 рік – 141. У цій тематичній групі найчастіше порушувалися питання:

- поліпшення житлових умов – 18 звернень, протягом 2022 року – 36;
- надання житла для внутрішньо переміщених осіб – 43.

Упродовж 2023 року до виконкому надійшло 106 звернень з питань транспорту і зв'язку (близько 2,2 відсотка від загальної кількості звернень), що на 40 звернень менше ніж за аналогічний період 2022 року – 146. Найбільш актуальні у зверненнях питання:

- робота пасажирського транспорту – 22, за 2022 рік – 59;
- закриття вулиць для проїзду транспорту, встановлення обмежувачів руху транспорту – 17 проти 26 за 2022 рік.

Питання охорони здоров'я протягом 2023 року порушувалися у 17 зверненнях громадян (близько 0,3 відсотка), що на 9 звернень менше ніж за 2022 рік – 26.

Протягом звітнього періоду 2023 року до виконкому надійшло 81 звернення з питань забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку (близько 1,7 відсотка), що на 31 звернення менше ніж за 2022 рік – 112.

На засіданні виконкому в лютому та липні 2023 року розглядалося питання роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до виконкому Ужгородської міської ради протягом 2022 року та першого півріччя 2023 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 запрацював спільний проект "Відкрите Місто". Розпорядженням міського голови 03.12.2014 р. № 436 органом контролю з розгляду повідомлень громадян, що надійшли через систему "Відкрите Місто" визначено відділ роботи із зверненнями громадян. Через систему «Відкрите місто» на адресу виконкому протягом 2023 року надійшло 331 повідомлення.

Розпорядженням міського голови від 18.10.2017 № 436 з метою надання безоплатної первинної правової допомоги створена громадська приймальня. Упродовж 2023 року до громадської приймальні за юридичною консультацією звернулося 36 осіб.

**Начальник відділу роботи із
зверненнями громадян**

Тетяна МАХОБЕЙ

ДАНІ

про звернення громадян, що надійшли до виконкому Ужгородської міської ради
за 2023 рік у порівнянні з 2022 роком

№ з/п		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	
		2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
		4645	4731	4204	4284	441	447	1075	1616	243	407	3314	2630	13	78
2.	Всього: + /-		+ 86		+80		+6		+ 541		+ 164		- 684		+ 65

№ 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)	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
1.	60	30	160	172	381	454	655	823	39	39	22	30	59	89	14	36
2.		- 30		+12		+ 73		+ 168		=		+ 8		+ 30		+ 22

№ 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		соціального захисту		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	
			2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54
1.	4676	4731	141	211	146	106	16	22	2784	2774	32	26	26	17	726	852	141	126	32	8	112	81
2.		+ 55		+ 70		- 40		+ 6		- 10		- 6		- 9		+ 126		- 15		- 24		- 31

№ 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		обороздатності суверенітету, міждержавних і міжнародних відносин		інші	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023
	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70
1.	26	21	34	29	1	1	0	0	0	0	73	85	5	8	381	364
2.		- 5		- 5		=		0		0		+ 12		+ 3		- 17