



## 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 міської ради протягом 2022 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 І. Фартушка.

Міський голова

Богдан АНДРІЇВ

## **Інформація**

### **про роботу зі зверненнями громадян, що надійшли до виконкому Ужгородської міської ради протягом 2022 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 2022 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 від 26.05.2022 року затверджено графік прийому громадян керівництвом Ужгородської міської ради та виконкому у режимі «прямої телефонної лінії».

Упродовж 2022 року керівництвом Ужгородської міської ради та виконкому проведено 54 «прямі телефонні лінії». Всього отримано 442 звернення, у тому числі під час проведення «прямих телефонних ліній» – 174 та 268 – телефонних звернень. На «прямі телефонні лінії» та за допомогою телефонного зв'язку до керівництва Ужгородської міської ради та виконкому звернулося 460 осіб.

За 2022 рік до виконкому надійшло 2392 електронних звернення, за 2021 рік – 1288.

Протягом 2022 року до виконкому надійшло 4645 звернень громадян, що на 999 більше відповідного періоду 2021 року (3646).

За видами звернень до виконкому надійшло: 4276 заяв, 342 скарги, 22 пропозиції, 5 електронних петицій.

За результатами розгляду звернень громадян вирішено:

- позитивно - 1055 звернення;
- дано роз'яснення - 3222;
- відмовлено у задоволенні - 235;
- надіслано за належністю - 68;
- інше - 65.

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 – 1031;

за категоріями авторів: від осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників війни та бойових дій – 381, осіб з інвалідністю I, II і III груп – 655, внутрішньо переміщених осіб – 1632, ветеранів праці – 39, членів багатодітних сімей – 31, одиноких матерів – 27.

Протягом 2022 року до виконкому звернулася 46 осіб з інвалідністю внаслідок війни, одна жінка, якій присвоєно почесне звання «Мати-героїня».

Кількість звернень громадян, що надійшла від органів влади вищого рівня протягом 2022 року збільшилась на 1160 і становить 1739 звернень.

Зокрема, до державної установи «Урядовий контактний центр» звернулося 1638 осіб, протягом 2021 року – 526.

До Закарпатської обласної державної адміністрації надійшло 86 звернень, за 2021 рік – 31.

До народних депутатів України протягом 2022 року надійшло 1 звернення, протягом 2021 року – 2.

До Закарпатського обласного контактного центру надійшло 176 звернень, за 2021 рік – 283.

Упродовж 2022 року до керівництва Ужгородської міської ради та виконкому, з урахуванням колективних заяв та електронних петицій, звернулося 9229 осіб, протягом 2021 року – 20302 особи.

Відповідно до запровадженого Класифікатора звернень громадян до виконкому надійшло звернень: за ознакою надходження: первинні–3955, неодноразові–603, дублетні–27, повторні– 60; за статтю авторів звернень: чоловіча – 970, жіноча–2171; за суб'єктом: індивідуальні – 4470, анонімні – 15, колективні – 160.

У порівнянні з попереднім роком зменшилась кількість колективних звернень громадян з 227 за 2021 рік до 160 за 2022 рік.

Що стосується повторних звернень громадян, то за підсумками 2022 року їх кількість збільшилась на 48 і становить 60 звернень. Основні питання, з якими звертаються громадяни повторно:

- питання соціального захисту (допомога на проживання внутрішньо переміщеним особам – 41 звернення, надання матеріальної допомоги –5, надання гуманітарної допомоги – 2);
- питання комунального господарства (ремонт доріг, благоустрій території – 4);
- інші – 8.

За звітний період у своїх зверненнях громадяни порушували 4676 питань. Актуальними залишаються питання соціального захисту, комунального господарства, аграрної політики і земельних відносин, транспорту і зв'язку, житлової політики.

Протягом 2022 року з питань соціального захисту надійшло 2784 звернення (близько 59.5 відсотка), що на 1708 звернень більше відповідного періоду 2021 року – 1076. Тематична структура звернень переважно представлена питаннями:

- надання матеріальної допомоги – 1020 звернень, протягом 2021 року – 747;
- оформлення субсидії – 12 звернень, за 2021 рік – 117;
- отримання соціальних виплат, допомог – 145, за 2021 рік – 105;
- допомога на проживання внутрішньо переміщеним особам – 1277 звернень;
- надання гуманітарної допомоги – 107 звернень.

З питань комунального господарства надійшло 726 звернень (близько 15,5 відсотка), що на 411 звернень менше відповідного періоду 2021 року – 1137. Тематична група переважно представлена питаннями:

- ремонту та експлуатації будинків – 45 звернень проти 102 за 2021 рік;

- санітарного стану, благоустрію прибудинкових територій, будівництва та ремонту доріг – 215 звернень, протягом 2021 року – 413;
- ремонт ліфтів – 19, протягом 2021 року – 51;
- зріз та кронування дерев, відновлення зелених насаджень – 64 проти 82 за 2021 рік;
- вуличне освітлення – 19 проти 72 за 2021 рік;
- вартість житлово-комунальних послуг, тарифи на комунальні послуги – 28 звернень, за вказаний період 2021 року – 13;
- відключення водо та електропостачання – 70, протягом 2021 року – 10.

З питань житлової політики зареєстровано 141 звернення (близько 3 відсотків від загальної кількості звернень), що на 2 звернення більше, ніж за 2021 рік – 139. У цій тематичній групі найчастіше порушувалися питання:

- поліпшення житлових умов – 36 звернень, протягом 2021 року – 82;
- приватизації житла – 7 звернень, протягом 2021 року – 11;
- взяття на облік внутрішньо переміщених осіб, які потребують надання житлового приміщення з фондів житла для тимчасового проживання – 11, протягом 2021 року – 21.

З питань аграрної політики та земельних відносин надійшло 141 звернення (близько 3 відсотків), що на 221 звернення менше відповідного періоду 2021 року – 362. Тематична група переважно представлена питаннями:

- земельні конфлікти – 27, протягом 2021 року – 42;
- безоплатне надання земельної ділянки для будівництва та обслуговування житлового будинку, господарських будівель та споруд – 35 проти 114 за 2021 рік;
- встановлення межі земельної ділянки – 22, протягом 2021 року – 63 звернення.

Упродовж 2022 року до виконкому надійшло 146 звернень з питань транспорту і зв'язку (близько 3,1 відсотка), що на 9 звернень більше ніж за 2021 рік – 137. Найбільш актуальні у зверненнях питання:

- роботи пасажирського транспорту – 59 проти 47 за 2021 рік;
- закриття вулиць для проїзду транспорту, встановлення обмежувачів руху транспорту – 26 проти 29 за 2021 рік;
- знаки дорожнього руху, облаштування пішохідних переходів – 13, за 2021 рік – 21.

Питання охорони здоров'я протягом 2022 року порушувалися у 26 зверненнях громадян (близько 0,5 відсотка), що на 46 звернень менше ніж за 2021 рік – 72. У цій тематичній групі найчастіше порушувалися питання:

- діяльності медичних закладів та установ – 4 звернення проти 26 за 2021 рік.
- COVID-19 – 3 звернення, за 2021 рік – 30.

Протягом звітнього періоду 2022 року до виконкому надійшло 112 звернень з питань забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку (близько 2,4 відсотка), що на 1 звернення менше ніж за 2021 рік – 113. Найбільш актуальні у зверненнях питання:

- проведення мітингів, акцій – 7, протягом 2021 року – 47;

- реєстрації за місцем проживання, видача та обмін паспортів – 15, протягом 2021 року – 11.

Через систему «Відкрите місто» на адресу виконкому протягом 2022 року надійшло 443 повідомлення.

Інформація про роботу зі зверненнями громадян, що надійшли до виконкому Ужгородської міської ради протягом першого кварталу, півріччя, дев'яти місяців та за 2022 рік оприлюднена на вебсайті Ужгородської міської ради.

На засіданні виконкому в лютому та липні 2022 року розглядалися питання роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до виконкому Ужгородської міської ради протягом 2021 року та першого півріччя 2022 року.

У виконкомі Ужгородської міської ради створена громадська приймальня з надання безоплатної правової допомоги. Упродовж 2022 року до громадської приймальні за юридичною консультацією звернулося 40 осіб.

**Начальник відділу роботи із  
зверненнями громадян**

**Тетяна МАХОБЕЙ**