



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 2021 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 АНДРІЙВ**

Інформація про роботу зі зверненнями громадян, що надійшли до виконкому Ужгородської міської ради протягом 2021 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 2021 року.

У зв'язку із запровадженням карантину, розпорядженням міського голови від 27.03.2020 року затверджено графік прийому громадян керівництвом Ужгородської міської ради та виконкому у режимі «прямої телефонної лінії».

Упродовж 2021 року керівництвом Ужгородської міської ради та виконкому проведено 15 особистих прийомів громадян, 73 «прямих телефонних ліній». Всього отримано 1287 звернень, у тому числі на особистих прийомах громадян – 15, під час проведення «прямих телефонних ліній» – 384 та 888 – телефонні звернення. На особисті прийоми громадян, «прямі телефонні лінії» та за допомогою телефонного зв'язку до керівництва Ужгородської міської ради та виконкому звернулося 1287 осіб.

За 2021 рік до виконкому надійшло 1288 електронних звернень, за 2020 рік – 1263.

Протягом 2021 року до виконкому надійшло 3646 звернень громадян, що на 481 більше відповідного періоду 2020 року (3165).

За видами звернень до виконкому надійшло: 3267 заяв, 320 скарг, 57 пропозиція, 2 електронні петиції.

За результатами розгляду звернень громадян вирішено:

- | | |
|----------------------------|-----------------|
| - позитивно | - 749 звернень; |
| - дано роз'яснення | - 2639; |
| - відмовлено у задоволенні | - 246; |
| - інше | - 81. |

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 – 1080;

за категоріями авторів: від осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників війни та бойових дій – 707, осіб з інвалідністю I, II і III груп – 833, ветеранів праці – 30, членів багатодітних сімей – 44, одиноких матерів – 20.

Протягом 2021 року до виконкому звернулося 44 особи з інвалідністю внаслідок війни і 2 жінки, яким присвоєно почесне звання «Мати-героїня» (4 звернення).

Кількість звернень громадян, що надійшла від органів влади вищого рівня протягом 2021 року збільшилась на 69 і становить 579 звернень.

Зокрема, на урядову «гарячу лінію» звернулося 526 осіб, протягом 2020 року – 437.

До Закарпатської обласної державної адміністрації надійшло 31 звернення, за 2020 рік – 47.

До народних депутатів України протягом 2021 року надійшло 2 звернення, протягом 2020 року – 9.

До Закарпатського обласного контактного центру надійшло 283 звернення, за звітний період 2020 року – 234.

Упродовж 2021 року до керівництва Ужгородської міської ради та виконкому, з урахуванням колективних заяв та електронних петицій, звернулося 20302 особи, протягом 2020 року – 22794 особи. Відповідно до запровадженого Класифікатора звернень громадян надійшли: за ознакою надходження: первинні – 2817, неодноразові – 791, дублетні – 26, повторні – 12; за статтю авторів звернень: чоловіча – 894, жіноча – 1056, за суб'єктом: індивідуальні – 3394, анонімні – 25, колективні – 227 звернень.

У порівнянні з попереднім роком зменшилась кількість колективних звернень громадян з 361 за 2020 рік до 227 за 2021 рік.

Що стосується повторних звернень громадян, то за підсумками 2021 року їх кількість зменшилась на 8 і становить 12 звернень.

За звітний період у своїх зверненнях громадяни порушували 3715 питань. Актуальними залишаються питання соціального захисту, комунального господарства, аграрної політики і земельних відносин.

Протягом 2021 року з питань соціального захисту надійшло 1076 звернень (близько 28,9 відсотка), що на 332 звернення більше відповідного періоду 2020 року – 744. Тематична структура звернень переважно представлена питаннями:

- надання матеріальної допомоги – 747 звернень, протягом 2020 року – 456;
- оформлення субсидії – 117 звернень, за 2020 рік – 67;
- отримання соціальних виплат, допомог – 105, за 2020 рік – 112.

З питань комунального господарства надійшло 1137 звернень (близько 30,6 відсотка), що на 93 звернення більше відповідного періоду 2020 року – 1044.

Тематична група переважно представлена питаннями:

- ремонт та експлуатація будинків – 102 звернення проти 124 за 2020 рік;
- санітарний стан, благоустрій прибудинкових територій, будівництво та ремонт доріг – 413 звернень, протягом 2020 року – 436;
- ремонт ліфтів – 51, протягом 2020 року – 37;
- зріз та кронування дерев, відновлення зелених насаджень – 82 проти 74 за 2020 рік;
- вуличне освітлення – 72 проти 72 за 2020 рік.

З питань житлової політики зареєстровано 139 звернень (близько 3,7 відсотка), що на 61 звернення менше, ніж за 2020 рік – 200.

У цій тематичній групі найчастіше порушувалися питання:

- поліпшення житлових умов – 82 звернення, протягом 2020 року – 59;
- приватизації житла – 11 звернень, протягом 2020 року – 2;
- кредитування молодіжного житлового будівництва, отримання пільгового кредиту на житло – 7 звернень;
- взяття на облік внутрішньо переміщених осіб для отримання тимчасового житла – 21.

З питань аграрної політики та земельних відносин надійшло 362 звернення (9,7 відсотка), що на 16 звернень більше відповідного періоду 2020 року – 346.

Тематична група переважно представлена питаннями:

- земельні конфлікти – 42, протягом 2020 року – 36;
- безоплатне надання земельної ділянки для будівництва та обслуговування житлового будинку, господарських будівель та споруд – 114 проти 133 за 2020 рік;
- встановлення меж земельної ділянки – 63, протягом 2020 року – 71 звернення.

Упродовж 2021 року до виконкому надійшло 137 звернень з питань транспорту і зв'язку (близько 3,6 відсотка), що на 14 звернень більше ніж за 2020 рік – 123. Найбільш актуальні у зверненнях питання:

- роботи пасажирського транспорту – 47 проти 52 за 2020 рік;
- закриття вулиць для проїзду транспорту, встановлення обмежувачів руху – 29 проти 14 за 2020 рік;
- знаки дорожнього руху, облаштування пішохідних переходів – 21, за 2020 рік – 27.

Питання охорони здоров'я протягом 2021 року порушувалися у 72 зверненнях громадян (близько 1,9 відсотка), що на 5 звернень менше ніж за 2020 рік – 77. У цій тематичній групі найчастіше порушувалися питання:

- діяльності медичних закладів та установ – 26 звернень проти 24 за 2020 рік.
- COVID-19 (дотримання карантинних заходів, надання інформації щодо вакцинації) – 30 звернень, за 2020 рік – 12.

Протягом звітнього періоду 2021 року до виконкому надійшло 113 звернень з питань забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку (близько 3 відсотків), що на 1 звернення більше ніж за 2020 рік – 112. Найбільш актуальні у зверненнях питання:

- проведення мітингів, акцій – 47, протягом 2020 року – 34;
- реєстрація за місцем проживання, видача та обмін паспортів – 11, протягом 2020 року – 10.

На засіданні виконкому в лютому та липні 2021 року розглядалися питання роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до виконкому Ужгородської міської ради протягом 2020 року та першого півріччя 2021 року.

Через систему «Відкрите місто» на адресу виконкому протягом 2021 року надійшло 665 повідомлень, протягом 2020 року – 629. На подальшому контролі – 195 повідомлень.

З метою надання безоплатної первинної правової допомоги у виконкомі міської ради створена громадська приймальня. Протягом 2021 року до громадської приймальні за юридичною консультацією звернулося 20 осіб.

**Начальник відділу роботи із
зверненнями громадян**

Тетяна МАХОБЕЙ

ДАНІ
 про звернення громадян, що надійшли до виконкому Ужгородської міської ради
 за 2021 рік у порівнянні з 2020 роком

№ з/п	Найменування органів виконавчої влади та місцевого самоврядування	Кількість усіх звернень		Кількість звернень, що надійшли поштою		Кількість звернень на особистому прийомі		Результати розгляду звернень:							
								вирішено позитивно		відмовлено у задоволенні		дано роз'яснення		інше	
		2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020
1.	Виконком Ужгородської міської ради	3646	3165	2754	2235	892	930	749	718	246	321	2639	2102	81	24
2.	РАЗОМ:	+481		+519		-38		+31		-75		+537		+57	

№ з/п	Кількість звернень, з них:															
	повторних		колективних		від учасників війни, осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників бойових дій		від осіб з інвалідністю I,II,III групи		від ветеранів праці		від дітей війни		від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь		від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020
1.	12	20	227	361	707	430	833	472	30	12	35	19	66	69	46	11
2.	-8		-134		+277		+361		+18		+16		-3		+35	

№ 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	
			2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020
1	3715	3165	362	346	137	123	12	1	1076	744	53	28	72	77	1137	1044	139	200	2	4	113	112
2	+550		+16		+14		+11		+332		+25		-5		+93		-61		-2		+1	

№ 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		державного будівництва, адміністративно-територіального устрою		інші	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020
1.	23	40	28	30	0	0	0	0	0	0	177	79	0	0	384	337
2	-17		-2		0		0		0		+98		0		+47	

