



## УЖГОРОДСЬКА МІСЬКА РАДА

### ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

#### Р І Ш Е Н Н Я

26.02.2020

Ужгород

№ 80

#### **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 2019 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 О. Макару.

**Міський голова**

**Богдан АНДРІЙВ**

## **Інформація про роботу зі зверненнями громадян, що надійшли до виконкому Ужгородської міської ради протягом 2019 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 міської ради протягом 2019 року.

Упродовж 2019 року міським головою, секретарем ради, заступниками міського голови і керуючим справами виконкому проведено 94 особисті прийоми громадян. Всього отримано 790 звернень, у тому числі на особистих прийомах громадян – 568, під час проведення виїзних прийомів громадян – 40, «прямих телефонних ліній» – 12 та 170 телефонних звернень. На особисті прийоми громадян, виїзні прийоми громадян, «прямі телефонні лінії» та за допомогою телефонного зв'язку до виконкому звернулося 992 особи.

Протягом 2019 року виїзні прийоми громадян міського голови проведено у приміщенні ПП «УжБудСервіс», ТОВ «Житло-Сервіс», КП «Водоканал м.Ужгород» та ЗОШ I-III ступенів № 20 - ліцей «Лідер».

Упродовж 2019 року проведено «пряму телефонну лінію» міським головою, секретарем ради, заступниками міського голови та керуючим справами виконкому.

За 2019 рік до виконкому надійшло:

- 576 електронних звернень, за звітний період 2018 року – 314;
- 17 електронних петицій, за 2018 рік – 7.

Протягом 2019 року до виконкому надійшло 3391 звернення громадян, що на 146 більше відповідного періоду 2018 року (3245).

За видами звернень до виконкому надійшло 3056 заяв, 289 скарг, 29 пропозицій, 17 електронних петицій. За результатами розгляду з 3391 питання вирішено:

- |   |               |
|---|---------------|
| - позитивно -                                 | 650 звернень; |
| - дано роз'яснення -                          | 2320;         |
| - відмовлено у задоволенні -                  | 246;          |
| - звернення, що пересилається за належністю - | 31;           |
| - на подальшому контролі –                    | 133;          |
| - на розгляді-                                | 11.           |

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

- за соціальним станом: від пенсіонерів – 751;
- за категоріями авторів: від осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників війни та бойових дій – 320, осіб з інвалідністю I, II і III груп – 357, ветеранів праці – 42, членів багатодітних сімей – 43, одиноких матерів – 16.

Протягом 2019 року до виконкому звернулося 43 особи з інвалідністю внаслідок війни і 2 багатодітні жінки, які мають статус "Мати – героїня".

За 2019 рік зменшилась кількість звернень мешканців Ужгорода до вищих органів влади: з 712 за 2018 рік до 706 за 2019 рік.

До Закарпатської обласної державної адміністрації надійшло 44 звернення, за 2018 рік – 45.

На урядову гарячу лінію звернулося 626 осіб, протягом 2018 року – 641. До Закарпатського обласного контактного центру надійшло 142 звернення, за звітний період 2018 року – 162.

До народних депутатів України звернулося 7 осіб, протягом 2018 року – 7. До Ужгородської місцевої прокуратури збільшилась кількість звернень з 10 за 2018 рік до 19 за 2019 рік.

Кількість повторних звернень, що надійшли до виконкому Ужгородської міської ради збільшилась на 10 і становить 27, або 0,7 відсотка від загальної кількості звернень.

Протягом 2019 року надійшло 383 колективних звернень, що складає 11,2 відсотка від загальної кількості звернень. У порівнянні з аналогічним періодом 2018 року колективних звернень збільшилося на 11. Загальна кількість громадян у колективних зверненнях становить 11863.

Упродовж звітнього періоду 2019 року до керівництва Ужгородської міської ради та виконкому, з урахуванням колективних заяв, звернулася 14871 особа, протягом 2018 року – 8438 осіб. Відповідно до запровадженого Класифікатора звернень громадян надійшло:

- за ознакою надходження: первинні – 2987, неодноразові – 356, дублетні – 21, повторні – 27;

- за статтю авторів звернень: чоловіча – 883, жіноча – 1184;

- за суб'єктом: індивідуальні – 3000, анонімні – 8, колективні – 383 звернення.

За звітний період у своїх зверненнях громадяни порушували 3391 питання. За характером основних питань, з якими звертаються громадяни, є питання соціального захисту, комунального та дорожнього господарства, житлової політики, аграрної політики і земельних відносин.

Протягом 2019 року з питань соціального захисту надійшло 802 звернення (близько 23,6 відсотка), що на 37 звернень менше відповідного періоду 2018 року – 839. Тематична структура звернень переважно представлена питаннями:

- надання матеріальної допомоги – 311 звернень, протягом 2018 року – 228;

- оформлення субсидії – 371 звернення проти 507 за 2018 рік;

- отримання соціальних виплат, допомог – 47 проти 44 за 2018 рік.

З питань комунального та дорожнього господарства надійшло 1030 звернень (близько 30,3 відсотка), що на 66 звернень більше відповідного періоду 2018 року – 964. Тематична група переважно представлена питаннями:

- ремонту та експлуатації будинків, комунальних мереж – 191 звернення проти 180 за 2018 рік;

- санітарного стану, благоустрою населених пунктів, прибудинкових територій – 327 звернень, протягом 2018 року – 351;

- вартості житлово-комунальних послуг – 32, протягом 2018 року – 48;
- зрізу та кронуванню дерев – 84 проти 69 за 2018 рік;
- вуличного освітлення – 62 проти 35 за 2018 рік.

З питань житлової політики зареєстровано 204 звернення (близько 6 відсотків), що на 24 звернення менше, ніж за 2018 рік (228). У цій тематичній групі, найчастіше порушувалися питання:

- поліпшення житлових умов – 90 звернень, протягом 2018 року – 62.

З питань аграрної політики та земельних відносин надійшло 420 звернень (12,3 відсотка від загальної кількості звернень), що на 59 звернень менше відповідного періоду 2018 року (479). Тематична група переважно представлена питаннями:

- земельні конфлікти – 40, протягом 2018 року – 50;
- надання земельної ділянки для індивідуального будівництва – 205 проти 226 за 2018 рік;
- встановлення меж земельної ділянки – 78, протягом 2018 року – 66.

Упродовж 2019 року до виконкому надійшло 157 звернень з питань транспорту і зв'язку (близько 4,6 відсотка), що на 19 звернень більше звітного періоду 2018 року (138). Найбільш актуальні у зверненнях питання:

- роботи пасажирського транспорту – 62 проти 50 за 2018 рік;
- закриття вулиць для проїзду транспорту, встановлення обмежувачів руху транспорту – 32 проти 22 за 2018 рік;
- облаштування автобусних зупинок – 13, протягом 2018 року – 13;
- транспортне сполучення, вартість перевезення – 11, протягом 2018 року – 2.

Питання охорони здоров'я протягом 2019 року порушувалися у 57 зверненнях громадян (близько 1,6 відсотка), протягом 2018 року у 48 зверненнях. У цій тематичній групі, найчастіше порушувалися питання:

- діяльність медичних закладів та установ – 14 проти 21 за 2018 рік;
- роботи аптек, забезпечення медикаментами – 22 проти 8 за 2018 рік.

Протягом звітного періоду 2019 року до виконкому надійшло 174 звернення з питань забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку (близько 5 відсотків), за 2018 рік - 143. Найбільш актуальні у зверненнях питання:

- проведення мітингів, акцій – 28, протягом 2018 року – 28;
- реєстрація за місцем проживання, видача та обмін паспортів – 10, протягом 2018 року – 17;
- встановлення агітаційних наметів, поширення агітаційних матеріалів – 29 проти 5 за 2018 рік.

На засіданні виконкому в лютому та липні 2019 року розглядалися питання роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до виконкому міської ради протягом 2018 року та першого півріччя 2019 року.

Питання стану роботи зі зверненнями громадян та повідомленнями, що надходять через систему «Відкрите Місто», щомісяця розглядаються на нарадах при міському голові з керівниками структурних підрозділів.

Через систему «Відкрите місто» на адресу виконкому протягом 2019 року надійшло 182 повідомлення. На подальшому контролі 7 повідомлень.

Розпорядженням міського голови 30.12.2011 № 477 у виконкомі міської ради створена громадська приймальня з надання безоплатної первинної правової допомоги. Протягом 2019 року юридичну консультацію надано 71 особі.

**Начальник відділу роботи із  
зверненнями громадян**

**Тетяна МАХОБЕЙ**

**ДАНІ**  
про звернення громадян, що надійшли до виконкому Ужгородської міської ради  
за 2019 рік у порівнянні з 2018 роком

№ з/п	Кількість усіх звернень		Кількість звернень, що надійшли поштою (п.1.1) *		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. 9.4 – 9.6	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
1.	3245	3391	2586	2601	659	790	580	650	202	246	2196	2351	267	144
<b>Всього +/-</b>		<b>+146</b>		<b>+15</b>		<b>+131</b>		<b>+70</b>		<b>+44</b>		<b>+155</b>		<b>-123</b>

№ з/п	Кількість звернень, з них:															
	повторних (п.2.2)		колективних (п.5.2)		від учасників та осіб з інвалідністю, в наслідок 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)	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
1.	17	27	372	383	193	320	216	357	39	42	44	37	80	60	13	11
<b>2.</b>		<b>+10</b>		<b>+11</b>		<b>+127</b>		<b>+141</b>		<b>+3</b>		<b>-7</b>		<b>-20</b>		<b>-2</b>

№ 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 здоров'я		Комунального господарства		житлової політики		екології та природних ресурсів		забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, запобігання дискримінації	
			2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
1.	3245	3391	479	420	138	157	4	3	839	802	13	28	48	57	964	1030	228	204	3	2	143	174
2.		<b>+146</b>		<b>-59</b>		<b>+19</b>		<b>-1</b>		<b>-37</b>		<b>+15</b>		<b>+9</b>		<b>+66</b>		<b>-24</b>		<b>-1</b>		<b>+31</b>

	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	
	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70
1	32	40	41	37	1	0	0	0	13	0	78	88	1	0	220	349
2		<b>+8</b>		<b>-4</b>		<b>-1</b>		<b>0</b>		<b>-13</b>		<b>+10</b>		<b>-1</b>		<b>+129</b>