



**ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ
САКСАГАНСЬКОЇ РАЙОННОЇ У МІСТІ РАДИ**

Проект Р І Ш Е Н Н Я

19.02.2026

м. Кривий Ріг

№

***Про стан роботи зі звернення-
ми громадян у виконкомі Сакса-
ганської районної у місті ради
у 2025 році***

Заслухавши доповідну записку заступника завідувача загального відділу виконкому районної у місті ради щодо підсумків роботи зі зверненнями громадян, виконком районної у місті ради відмітив, що протягом 2025 року здійснювалися системні заходи з метою виконання вимог Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07. 02. 2008 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» та інших законодавчих і нормативно-правових актів з питань роботи зі зверненнями громадян та документами. Порівняльний аналіз статистичних даних останніх двох років свідчить, що на 40 % (у 2025 році – 4318, у 2024 році - 7132) зменшилась кількість звернень, надісланих до виконкому вищими державними органами влади. Зокрема, це звернення до державної установи «Урядовий контактний центр» та до контакт-центру «Гаряча лінія голови Дніпропетровської облдержадміністрації». Насамперед питання, з якими зверталися громадяни, носять комунальний або соціальний характер.

Так, протягом 2025 року кількість звернень до контакт-центру «Гаряча лінія голови Дніпропетровської облдержадміністрації» зменшилась на 26 % та склала 2166 звернень проти 2924 звернень у 2024 році.

Із отриманої кількості звернень вирішено позитивно на користь громадян - 784, на інші - 1371 надано роз'яснення. Слід зазначити, що зменшилась кількість звернень у IV кварталі 2025 року – 864 (у 2024 році - 1287). У I півріччі 2025 року надійшло 928 звернень, у II півріччі 2025 року – 1238 звернень. Якщо порівнювати з II півріччям 2024 року, то це менше на 25 % (у 2024 році – 1512).

Актуальним, як у попередні роки, залишається питання щодо надання послуги опалення. Так, якщо порівнювати надходження звернень з даного питання протягом 2025 року, то у I півріччі 2025 року надійшло всього 274 звернень щодо надання послуги опалення проти 335 у II півріччі 2025 року. Слід також зазначити, що у 2025 році зросла кількість звернень з питань водопостачання: у 2025 році - 397, у 2024 році - 180.

Залишаються високими показники кількості звернень до державної установи «Урядовий контактний центр»: у 2025 році – 2152, у 2024 році – 4208. Позитивно вирішено 518 звернень, на інші 1634 надано роз'яснення. Найбільша кількість звернень надійшла у IV кварталі 2025 року – 1709, що є майже аналогічною цифрою кількості звернень у IV кварталі 2024 року, - 1720 звернень. Якщо порівнювати кількість надходження звернень у I та II півріччі 2025 року, зокрема: у I півріччі 2025 року - 1482 звернення, у II півріччі 2025 року – 670, то спостерігається збільшення їх кількості на 812 звернень. Актуальними питаннями, які порушувались громадянами, були питання з житлово-комунального господарства (2110) та соціального захисту (44).

У порівнянні з 2024 роком зменшилась (12 %) кількість звернень з виконкому Криворізької міської ради. Так, якщо протягом 2024 року надійшло 387 письмових звернень, то у 2025 році – 341.

У 2025 році зменшилась кількість звернень як на «прямую телефонну лінію» голови районної у місті ради - 435 (у 2024 році - 647), так і письмових звернень – 517 (у 2024 році - 599).

Порівняно з аналогічним періодом минулого року кількість звернень з питання теплопостачання у 2025 році зменшилась на 53 % (2130), ніж у 2024 році (4499). З року в рік продовжує значно збільшуватись кількість звернень громадян у осінньо-зимовий період. Чітко відслідковується збільшення у листопаді (995) у порівнянні з жовтнем (628) кількості звернень, що свідчить про стабільність проблеми входження в осінньо-зимовий період підприємств району і, як наслідок, збільшення скарг громадян. Слід зазначити, що порівняно з аналогічним періодом минулого року кількість звернень з питання теплопостачання у 2025 році зменшилась на 53 % (2130), ніж у 2024 році (4499).

Усі звернення громадян, що надійшли до виконкому районної у місті ради протягом 2025 року, вміщують 9403 питання, у порівнянні з 2024 роком - 13510 питань (зменшення у 2025 році на 30 %).

Найбільшу частку в структурі питань, з якими звертались громадяни протягом 2025 року, традиційно займають питання житлово-комунального господарства - 8391 звернення (у 2024 році - 11918). Друге місце по кількості звернень - соціальна політика та соціальний захист населення - 378 звернень (у 2024 році - 350), третє місце – забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку – 156 звернень (у 2024 році - 178), Актуальними також залишаються питання: економіки та підприємництва – 107 звернень (у 2024 році - 156), транспорту та зв'язку – 47 звернень (у 2024 році - 51), захисту прав дітей – 38 (у 2024 році – 21), освіти та науки – 20 (у 2024 році - 62).

Так, серед порушених житлово-комунальних питань найчастішими були питання: теплопостачання - 2130 (у 2024 році - 4499), ремонту та експлуатації будинків, комунальних мереж - 2025 (у 2024 році - 1533), водопостачання - 2182 (у 2024 році - 1109), знесення та омолодження дерев - 178 (у 2024 році - 220), благоустрою території - 274 (у 2024 році - 211), антисанітарний стан сміттєзбірників - 126 (у 2024 році - 177), стану прибудинкових територій, скверів, дитячих майданчиків - 81 (у 2024 році - 103), електропостачання - 168 (у 2024 році - 99), покрівлі та між панельних швів - 80 (у 2024 році - 90), ремонт ліфтів - 86 (у 2024 році - 70), закриття люків - 79 (у 2024 році - 38).

У 2025 році на розгляд виконкому районної у місті ради від електронного сервісу Контакт-центр виконкому Криворізької міської ради надійшло на 15 % менше заявок, ніж у 2024 році: у 2025 році - 3487, у 2024 році – 4097.

Відповідно до Закону України «Про доступ до публічної інформації» громадяни мають право звернутися до розпорядника інформації із запитом на інформацію. У минулому році до виконкому районної у місті ради надійшло 76 запитів на інформацію, що на 15 % більше, ніж у 2024 році (у 2024 - 65).

Підбиваючи підсумки роботи зі зверненнями громадян, слід відзначити, що у 2024 році виконкомом районної у місті ради роботу щодо забезпечення конституційних прав громадян на звернення та вирішення проблемних питань, вказаних у зверненнях мешканців району, організовано на належному рівні.

Враховуючи вищевикладене, з метою подальшого вдосконалення роботи зі зверненнями громадян, забезпечення її ефективності та якості, керуючись ст. 51 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», Законом України «Про звернення громадян», рішенням Криворізької міської ради від 31 березня 2016 року № 381 «Про обсяг і межі повноважень районних у місті рад та їх виконавчих органів» зі змінами, виконком районної у місті ради **ВИРІШИВ:**

1. Інформацію «Про стан роботи зі зверненнями громадян у виконкомі Саксаганської районної у місті ради у 2025 році» взяти до відома.

2. Загальному відділу виконкому районної у місті ради:

2.1 щотижнево контролювати звернення громадян, які надходять до виконкому районної у місті ради;

2.2 щомісячно та щоквартально забезпечувати подання аналітично-статистичних звітів до виконкому міської ради про стан організації роботи зі зверненнями громадян;

2.3 проводити перевірки стану ведення діловодства по роботі зі зверненнями громадян у структурних підрозділах виконкому районної у місті ради;

2.4 надавати методичну допомогу спеціалістам, відповідальним за роботу зі зверненнями громадян у структурних підрозділах виконкому.

3. Керівникам структурних підрозділів виконкому районної у місті ради:

3.1 посилити особистий контроль за станом виконання звернень громадян у своїх підрозділах, не допускати порушень термінів виконання та порядку розгляду звернень;

3.2 підвищити рівень виконавської дисципліни щодо якісної підготовки

відповідей, забезпечити максимальне вирішення питань, порушених у зверненнях громадян;

3.3 з метою запобігання повторним та неодноразовим зверненням здійснювати перевірки виконання звернень шляхом зворотного зв'язку із заявниками або з виїздом на місце за участю заявників;

3.4 проаналізувати причини недотримання термінів виконання документів відповідальними особами та вжити необхідних заходів щодо усунення недоліків у роботі.

4. Рекомендувати керівникам підприємств-надавачів послуг, що розташовані на території району:

4.1 вжити заходів щодо вирішення питань, порушених у зверненнях громадян, які тривалий час перебувають на контролі;

4.2 забезпечити якісний розгляд і вирішення питань, порушених у зверненнях громадян, надання кваліфікованих роз'яснень безпосередньо на підприємствах, з метою упередження надходження повторних звернень та запобігання звернень мешканців району до вищих органів влади та місцевого самоврядування;

4.3 поліпшити інформаційно-роз'яснювальну роботу серед населення стосовно послуг, що надають підприємства та шляхів вирішення проблемних питань громадян.

5. Визнати таким, що втратило чинність, рішення виконкому районної у місті ради від 20 березня 2026 року № 148 «Про стан роботи зі зверненнями громадян у виконкомі Саксаганської районної у місті ради у 2024 році».

6. Контроль за виконанням рішення покласти на загальний відділ та керуючу справами виконкому районної у місті ради відповідно до розподілу обов'язків..

Голова районної у місті ради

Василь СТАРОВОЙТ