



САКСАГАНСЬКА РАЙОННА У МІСТІ РАДА  
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

**Р І Ш Е Н Н Я**

20 березня 2025 року

м. Кривий Ріг

№ 148

***Про стан роботи зі звернення-  
ми громадян у виконкомі Сакса-  
ганської районної у місті ради  
у 2024 році***

Заслухавши доповідну записку в. о. завідувача загального відділу – завідувача сектору протокольної роботи та службового документообігу загального відділу виконкому районної у місті ради щодо підсумків роботи зі зверненнями громадян, виконком районної у місті ради відмітив, що протягом 2024 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.

Результати аналізу роботи зі зверненнями громадян у виконкомі Саксаганської районної у місті ради свідчать про збільшення на 101 % (6586) кількості звернень у 2024 році, а саме: 13084 звернень проти 6498 звернень у 2023 році.

Значне збільшення на 101 % кількості звернень у 2024 році, порівнюючи з 2023 роком, зумовлено стрімким збільшенням звернень у III - IV кварталах 2024 року з питань водо-, теплопостачання, ремонту та експлуатації будинків і комунальних мереж. Так, з питань теплопостачання у 2024 році надійшло 4499 звернень (у 2023 році - 1416), з питань водопостачання - 1109 звернень (у 2023 році - 211), з питань ремонту та експлуатації будинків і комунальних мереж – 1533 звернення (у 2023 році - 522). Збільшення викликано насамперед особливістю роботи підприємств водо- та теплопостачання в умовах воєнного стану та відсутністю важелів впливу виконкому районної у місті ради (далі – виконком) на діяльність підприємств державної форми власності.

Порівняльний аналіз статистичних даних останніх двох років свідчить, що на 79 % (у 2024 році – 7132, у 2023 році - 3988) збільшилась 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 2024 року кількість звернень до контакт-центру «Гаряча лінія голови Дніпропетровської облдержадміністрації» збільшилась на 97 % та склала 2924 звернення проти 1482 звернення у 2023 році. Із отриманої кількості звернень вирішено позитивно на користь громадян - 1470 ( 51 %), на інші - 1454 надано роз'яснення (49 %). Слід зазначити, що найбільше звернень надійшло у IV кварталі 2024 року – 1287 (у 2023 році - 663). Також, як і у II півріччі 2023 року, зберігається збільшення надходження звернень у II півріччі 2024 року – 1512 звернень, що більше на 95 %, ніж у аналогічному періоді 2023 року (у 2023 році – 774). Також актуальним є стрімке збільшення кількості звернень щодо надання послуги опалення. Так, якщо порівнювати надходження звернень з даного питання протягом 2024 року, то у I півріччі 2023 року надійшло всього 326 звернень щодо надання послуги опалення проти 848 у II півріччі 2024 року. Слід також зазначити, що у 2024 році зростає кількість звернень з питань водопостачання: у 2024 році - 180, у 2023 році - 102.

Залишаються високими показники кількості звернень до державної установи «Урядовий контактний центр»: у 2024 році – 4208, у 2023 році – 2506. Позитивно вирішено 1918 звернення (46 %), на інші 2290 (54 %) надано роз'яснення. Найбільша кількість звернень надійшла у IV кварталі 2024 року – 1720 звернень, що є майже аналогічною цифрою кількості звернень у IV кварталі 2023 року, - 1772 звернення. Якщо порівнювати кількість надходження звернень у I та II півріччі 2024 року, зокрема: у I півріччі 2024 року - 2055 звернень, у II півріччі 2024 року – 2153, то спостерігається збільшення їх кількості на 98 звернень. Актуальними питаннями, які порушувалися громадянами, були: налагодження послуги опалення (2073), ремонт комунальних мереж (1157) та забезпечення водопостачанням (255).

У порівнянні з 2023 роком значно збільшилась (200 %) кількість звернень з виконкому Криворізької міської ради. Так, якщо протягом 2023 року надійшло 129 письмових звернень, то у 2024 році – 387.

У 2024 році на особистому прийомі прийнято 222 громадянина (у 2023 році особистий прийом не здійснювався через пандемію коронавірусної хвороби та запровадження воєнного стану.). Загалом громадянами було порушено 275 питань, з яких 236 – це питання житлово-комунального напрямку.

З року в рік продовжує значно збільшуватись кількість звернень громадян у осінньо-зимовий період. Чітко відслідковується різке збільшення у листопаді (1923) у порівнянні з жовтнем (22) 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 2024 році збільшилась на 70 % (4499), ніж у 2023 році

(1332). Це, передусім, пов'язано внаслідок пошкоджень зовнішнього трубопроводу, надання неякісної послуги теплопостачання та неправомірне нарахування за її споживання.

Усі звернення громадян, що надійшли до виконкому районної у місті ради протягом 2024 року, вміщують 13510 питань, у порівнянні з 2023 роком - 6356 питань (збільшення у 2024 році на 53 %).

Найбільшу частку в структурі питань, з якими звертались громадяни протягом 2024 року, традиційно займають питання житлово-комунального господарства (11918 звернень). Друге місце по кількості звернень - соціальна політика та соціальний захист населення (350), третє місце – екологія та природні ресурси (199).

Актуальними також залишаються питання: забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку (178), економіки та підприємництва (156), освіти та науки (62), транспорту та зв'язку (51), охорони здоров'я (49), промислової політики (29),

Так, серед порушених житлово-комунальних питань найчастішими були питання: теплопостачання (4499), ремонту та експлуатації будинків, комунальних мереж (1533), водопостачання (1109), знесення та омолодження дерев (220), благоустрою території (211), засмічення квартальної каналізації (179), антисанітарний стан сміттєзбірників (177), стану прибудинкових територій, скверів, дитячих майданчиків (103), електропостачання (99), покрівлі та міжпанельних швів (90), ремонт ліфтів (70), закриття люків (38).

У порівнянні з 2023 роком збільшилась на 28 % кількість скарг громадян з питання антисанітарного стану сміттєзбірників: якщо у 2023 році таких скарг було отримано – 126, то у 2024 – 177.

У звітному періоді управлінням благоустрою та житлово-комунального господарства виконкому районної у місті ради допущено порушення термінів виконання звернень. Це обумовлено неналежною організацією діловодства в управлінні та недостатнього здійснення контролю за їх виконанням, відсутністю відокремлення тих звернень, які підлягають негайному розгляду.

У 2024 році на розгляд виконкому районної у місті ради через електронний сервіс «Контакт-центр виконкому Криворізької міської ради» надійшло на 58 % більше заявок, ніж у 2023 році: у 2024 році - 4097, у 2023 році – 1722.

Найбільше заявок надійшло у IV кварталі 2024 року – 1995. Це пов'язано зі збільшенням заявок з питань теплопостачання та водовідведення. Якщо порівнювати інтенсивність надходження заявок у 2024 році з 2023 роком, то у I півріччі 2024 року на 861 заявку надійшло більше, ніж у аналогічному періоді 2023 року (у 2024 році – 1606, у 2023 році – 744). У II півріччі 2024 року також відбулося збільшення надходження заявок на 58 % (2491), ніж у II півріччі 2023 року (1036).

Слід зазначити, що із загальної кількості звернень (4097), 3724 – це звернення з питань житлово-комунального господарства, з яких вирішено позитивно – 2538, надано роз'яснення – 1491, звернення, що перебували на довгостроковому контролі, – 60.

До виконкому надходили заявки, у яких громадяни висловлювали слова вдячності за отримані послуги. Так, за минулий рік надійшло шість подяк від мешканців району за якісний розгляд звернень:

- 4 – з питань житлово-комунального господарства;
- 2 – з питань соціального захисту.

У минулому році до виконкому районної у місті ради надійшло 65 запитів на інформацію, що на 42 % менше, ніж у 2023 році (92).

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 2024 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 15 лютого 2024 року № 109 «Про стан роботи зі зверненнями громадян у виконкомі Саксаганської районної у місті ради у 2023 році».

6. Контроль за виконанням рішення покласти на загальний відділ та керуючу справами виконкому районної у місті ради відповідно до розподілу обов'язків. Інформацію про хід виконання рішення заслухати на засіданні виконкому районної у місті ради у лютому 2026 року.

Голова районної у місті ради

Василь СТАРОВОЙТ