

ДОВІДКА

про роботу із зверненнями громадян, які надійшли до виконавчого комітету
Лозівської міської ради Харківської області у 2025 році,
у порівнянні з 2024 роком

Робота зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті Лозівської міської ради Харківської області ведеться згідно з вимогами Закону України „Про звернення громадян” від 02.10.1996 № 394/96 (зі змінами), 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».

Керуючись Законом України «Про звернення громадян» подати звернення до виконавчого комітету міської ради громадяни мали можливість письмово, шляхом надсилання поштою або на електронну адресу mr_lozova@lozovarada.gov.ua, а також за телефоном (05745)222-25 цілодобового чергування у приміщенні адмінбудівлі Лозівської міської ради.

У зв'язку з активними бойовими діями на території України громада постійно приймає евакуйоване населення та здійснює надання їм необхідних послуг та гуманітарної допомоги, крім цього на території громади з вересня 2025 року розгорнуто Приймальний транзитний евакуаційний пункт, який приймає щоденно внутрішньо переміщених осіб, частина з яких бажає залишатися в нашій громаді.

Протягом 2025 року до виконавчого комітету міської ради надійшло 11947 звернень громадян, що на 14.5 % більше порівняно з кількістю звернень за аналогічний період минулого року (10216 звернення).

За звітний період надійшло **61 колективне звернення** (в 2024 році – 73, що на 16,5% менше), складає 0,42% від загальної кількості звернень.

На першому місці за актуальністю звернення з питань **соціального захисту населення** – 4003, або 33,5 % від загальної кількості звернень (за 2024 рік – 3987, що на 0,4 % більше).

Пріоритетними для громадян були питання отримання гуманітарної допомоги, призначення та виплати субсидії, отримання соціальних виплат та щомісячної адресної грошової допомоги внутрішньо переміщеним особам, компенсація власникам житла за розміщення внутрішньо переміщених осіб. А також, порушувалися питання забезпечення громадян безоплатною деревиною.

Міський голова та його заступники приділяють особливу увагу вирішенню проблем, з якими звертаються громадяни пільгової категорії та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки.

Так, за результатами звернень мешканців Лозівської міської територіальної громади, осіб з інвалідністю, внутрішньо переміщених осіб, було продовжено забезпечення гуманітарною допомогою у вигляді продуктових наборів та засобів особистої гігієни.

У звітному періоді громадяни порушували у своїх зверненнях питання **комунального господарства, а саме 1371** (в 2024 році -1632, що на 16% менше) звернення. Це 11,5 % від загальної кількості звернень. Порушувалися питання щодо виплати компенсації та надання будівельних матеріалів для проведення аварійних робіт за зруйноване або пошкоджене майно внаслідок збройної агресії рф, нарахування за комунальні послуги.

З питань аграрної політики і земельних відносин було 684 звернення – 5,7% (в 2024 році - 802 звернення, що на 14,7% менше). Розглядалися питання врегулювання земельних питань в тому числі оренди земельних ділянок, земельні спори, оформлення права власності на землю.

Житлової політики – 199 звернень, або 1,6% від загальної кількості звернень (за аналогічний період 2024 року – 289, що на 31,2% менше).

Значна частина звернень надійшла до виконавчого комітету міської ради від громадян, що потребують соціального захисту та підтримки, а саме:

за категоріями громадян: від осіб з інвалідністю I, II, III групи – 884, внутрішньо переміщених осіб – 396, дітей війни – 11, членів багатодітних сімей та одиноких матерів – 67, ветеранів праці – 5, учасників ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС та потерпілих – 4, членів сім'ї загиблого – 74, учасників бойових дій – 16 та інших категорій -10486;

за соціальним станом: від пенсіонерів 2119 звернень, військовослужбовців – 248, підприємців – 13, безробітних – 56, інших – 9511.

Загалом за підсумками розгляду звернень надано аргументовані роз'яснення з посиланням на правові норми або повідомлено про необхідність вжиття додаткових дій для подальшого вирішення порушуваних проблем. Вирішено позитивно – 2563 (21,5%) , дано роз'яснення – 9357 (78,3%), чекають остаточної відповіді – 18 (0,15%).

За звітний період повторних звернень не було.

Відповідно до Програми соціального захисту населення Лозівської міської територіальної громади на 2024-2026 роки з міського бюджету надана матеріальна допомога:

- за зверненнями громадян 614 особам в сумі 1 042 000 грн.,
- на поховання померлого громадянина 41 особам в сумі 41000 грн.;
- на лікування Захисникам та Захисницям України - 141 особі в сумі 618 000 грн.;
- громадянам, які призвані за мобілізацією в умовах дії воєнного стану - 142 особам в сумі 690 000 грн.;
- на поховання загиблих (померлих) Захисників України в сумі 52780 грн.;
- за встановлені пам'ятні знаки (надгробки) на могилах загиблих (померлих) Захисників України в сумі 105 000 грн.;
- на проведення поточного ремонту житлової квартири та будинку членам сімей загиблих Захисників України в сумі 323 000 грн.;
- громадянам, стосовно яких встановлено факт позбавлених особистої свободи внаслідок збройної агресії проти України 9 особам в сумі 45000 грн.;

- вдовам чорнобильців, які не мають статусу дружини померлого громадянина, смерть якого пов'язана з Чорнобильською катастрофою - 13 особам на суму 19500 грн.;

- надано клопотання для проведення ком'ютерної томографії або магнітно-резонансної томографії з приводу погіршення стану здоров'я в ТОВ «ЛДЦ-СКАЙМЕД» – 5 особам;

- надано клопотання для проведення необхідного оперативного лікування з приводу катаракти в ПП МЦ «Ясний зір» м. Лозова - 12 особам;

- надано клопотання про проведення протезування тазостегнових суглобів з приводу погіршення стану здоров'я в КНП «Лозівське ТМО» - 5 особам;

- надано безоплатну деревину видалених дерев для опалення будинку - 155 особам.

За звітний період міським головою, його заступниками та керівником апарату проводяться оперативні спілкування з громадянами особисто та засобами телекомунікаційного зв'язку. Це питання, які стосуються надання матеріальної допомоги, забезпечення гуманітарною допомогою, безоплатною деревиною для опалення помешкань приватного сектору, ремонту покрівель та доріг у місті та селах територіальної громади.

Протягом 2025 року міським головою прийнято 59 громадян, заступниками міського голови - 12. Під час прийомів порушувалися питання загальних для міста проблем, які потребують негайного втручання.

Серед порушених громадянами питань найболючіші: потреба у матеріальній допомозі у зв'язку з важкими захворюваннями та на відновлення приватних будинків та квартир, які були пошкоджені внаслідок ракетних ударів, ремонт внутрішньоквартальних доріг, облаштування місць для паркування автомобілів, стягнення внесків за утримання будинків громадян, які проживають в неприватизованих квартирах, земельні питання, поодинокі питання нарахувань за послугу водопостачання та водовідведення (надлишкові куби).

В умовах постійних повітряних тривог та коли підльотний час ворожих ракет до м. Лозова становить лічені хвилини, не представляється можливим організувати безпечний для життя та здоров'я громадян їх особистий прийом керівництвом міської ради.

Розуміючи це, виконавчий комітет міської ради спрямував свої зусилля на пошук технічних рішень задля заміни особистих прийомів на інший формат безпечного особистого спілкування керівників міської ради та її виконавчих органів з громадянами. Тому, за потреби, організовувалися спілкування керівників міської ради та її виконавчих органів з громадянами у якості телефонних особистих прийомів.

З початку повномасштабного вторгнення російської федерації на територію України виконавчий комітет Лозівської міської ради Харківської області працює в умовах правового режиму воєнного стану. Враховуючи те, що м. Лозова в зоні можливих бойових дій, з метою забезпечення безпеки працівників виконавчого комітету міської ради та громадян від збройної

агресії, дотримання обмежень перебування на вулицях та інших громадських місцях керівництвом міської ради було вирішено продовжити безперервну роботу виконавчого комітету міської ради шляхом виїзду її працівників з адміністративної будівлі до більш безпечніших місць, але робота із зверненнями громадян не припинялася.

На жаль, подальший розвиток подій з влучанням ворожих ракет в безпосередній близькості до локацій розташування персоналу виконавчого комітету міської ради підтвердив правильність цього рішення. Проте, навіть за таких умов, керівництво виконавчого комітету міської ради приділяє значну увагу розв'язанню проблем громадян та керується принципами відкритості до діалогу з мешканцями Лозівської міської територіальної громади. Так, відновлено безпечне проведення спілкування з громадянами керівництва міської ради та її виконавчих органів через засоби телекомунікаційного зв'язку, офіційний сайт міської ради.

Окрему увагу міська рада приділяє підвищенню кваліфікації працівників виконавчих органів міської ради у сфері роботи із зверненнями громадян та скеровує увагу на участь посадовців у онлайн семінарах, які проводять спеціалісти відповідного фаху.

Начальник відділу з питань діловодства
та звернень громадян апарату
виконавчого комітету міської ради

Ольга ПРАСОЛ