Додаток
до рішення виконавчого комітету
_____ № _____

Інформація
про підсумки роботи із зверненнями громадян
у виконавчому комітеті Охтирської міської ради
за 2023 рік

У своїй діяльності керівництво виконавчого комітету Охтирської міської ради керується вимогами Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», Закону України від 02.10.1996 № 393/96-ВР «Про звернення громадян» та Указу Президента України від 07.02.2008 №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», міською радою вживаються заходи для підвищення ефективності роботи із забезпечення всебічного розгляду звернень громадян та порушених у них проблем, оперативного їх вирішення, задоволення законних прав та інтересів громадян. Цей напрямок роботи залишається пріоритетним.

Робота із зверненнями громадян перебуває на постійному контролі у керівництва виконавчого комітету та виконавчих органах міської ради.

Відповідно до Наказу Міністерства з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України 22 грудня 2022 року № 309 (зі змінами) Охтирська міська територіальна громада включена до переліку територій можливих бойових дій.

Охтирською міською радою повністю забезпечено умови для реалізації конституційних прав громадян щодо звернення до органів місцевого самоврядування. Облаштовано місце для очікування та оформлення громадянами звернень, в окремому приміщенні керівництвом проводиться особистий прийом громадян, в доступному місці розміщено інформаційний стенд, на якому в наявності інформація про місце знаходження структурних підрозділів, їх керівників, контактні номера телефонів, нормативно-правова база, графіки особистих прийомів керівництва виконавчого комітету, зразок заяви та інша актуальна інформація.

Стан роботи зі зверненнями громадян за І півріччя 2023 року розглянуто на засіданні виконавчого комітету Охтирської міської ради, про що прийнято рішення виконавчого комітету від 20.07.2023 № 116 «Про підсумки роботи із зверненнями громадян за І півріччя 2023 року».

Протягом 2023 року у виконавчому комітеті Охтирською міської ради зареєстровано 597 – індивідуальних та колективних звернень громадян, що надійшли письмово та на особистих прийомах керівництва. У своїх зверненнях громадяни порушили 613 питань, із них вирішено позитивно – 334, що

становить 54,5%, на 269 – надані обґрунтовані роз'яснення, 10 питань залишаються на розгляді та контролі.

У 2023 році із загальної кількості звернень: 294 (49,2%) - письмові звернення, 227 (38,2%) - отримані на особистих прийомах керівництва, 36 (5,9 %) - за допомогою мережі Інтернет («електронне» звернення), 40 (6,7%) - через органи влади, від інших органів, установ, організацій.

З перших днів війни місто Охтирка знаходилося під постійними бомбардуваннями, внаслідок чого пошкоджена значна кількість багатоповерхових житлових будинків та будинків приватного сектору (вибиті вікна, двері, пошкоджені дахи та стіни будинків). Кількість питань комунальної сфери, становить 367 (60% від загальної кількості). Найчастіше громадяни порушували питання щодо відновлення пошкодженого житла, обстеження пошкодженого майна, заміни вибитих вікон, пошкоджених дахів. Вирішено позитивно 189 питань, що становить 51,5% від загальної кількості питань.

Проведено капітальний ремонт багатоповерхових житлових будинків за адресами: вул. Київська 100 та пров. Дачний, 8. У будинках вул. Київська,92, 97 та 103 ремонтні роботи продовжуються.

У 2023 році на адресу Охтирської міської ради надходила велика кількість звернень від громадян з питаннями щодо проведення різноманітних робіт з благоустрою, зрізання та обрізки дерев, грейдування та підсипання доріг, які не мають твердого покриття, з метою утримання їх в належному стані.

У зв'язку з повномасштабним вторгненням російської федерації в Україну значна кількість звернень громадян надійшли з пропозиціями щодо перейменування площ, вулиць та провулків Охтирської міської територіальної громади, пов'язаних з країною агресором.

На звернення мешканців Охтирської міської територіальної громади, житло яких пошкоджено внаслідок надзвичайної ситуації воєнного характеру, спричиненої збройною агресією російської федерації надано допомогу у вигляді будівельних матеріалів необхідних для відновлення житла, а саме: профлист, руберойд, пиломатеріали, паробар'єр та інше.

Охтирською міською радою у співпраці з фондами «Людина в біді», «Актед», «Арченова», «Медейр», «Технологія», «Світле майбутнє Охтирки», «Відродження», Люксембурзький Червоний Хрест, Міжнародний комітет Червоного Хреста, Міжнародна організація з міграції (МОМ ООН), Данська рада у справах біженців (DRC), «Save the children», фонд «ШОН а ПЕНА», ТОВ «ЕПАМ СІСТЕМ», Державний фонд Енергоефективності проєкту «Віднови Дім» вже охоплено більшість постраждалих домогосподарств щодо виконання малих та середніх ремонтів, монтажу вікон, дверей та дахів, надання адресної фінансової допомоги мешканцям. Всього на суму 122 258 633, 78 грн.

В кінці червня 2023 року розпочався процес грошових виплат власникам об'єктів нерухомого майна, пошкоджених внаслідок бойових дій, терористичних актів, диверсій, спричинених збройною агресією російської федерації проти України, що передбачено програмою «ЄВідновлення» в застосунку «Дія». Не зважаючи на високе навантаження та масштаби, заявки від громадян оперативно взяті в обробку, і наразі відбуваються виплати,

профінансовані Урядом, за погодженими заявками. Всього за 2023 рік опрацьовано 740 заяв, по яких було затверджено 48 проектів рішень виконавчого комітету: 629 громадянам затверджено компенсацію за пошкоджене житло на суму 62 036,34 млн. грн., 11 громадянам затверджено компенсацію за знищене житло на суму 11 138, 37 млн. грн.

Важливими для мешканців міста також залишаються питання соціального захисту. У звітному періоді їх надійшло 28 (4,6 % від загальної кількості питань). Переважно це питання пов'язані з оформленням витрат ВПО, надання матеріальної допомоги на лікування, медико-соціальну реабілітацію, придбання ліків тощо. Вирішено позитивно 9 питань – 69,2 % від загальної кількості питань.

Так, до виконавчого комітету Охтирської міської ради надійшло звернення щодо надання одноразової матеріальної допомоги члену сім'ї цивільної особи, яка загинула внаслідок агресії рф проти України. Питання вирішено, надано матеріальну допомогу в розмірі 15000 грн.

Сім'ї, яка опинилася в складних обставинах та потребує соціальної підтримки, виділено одноразову матеріальну допомогу в розмірі 20000 грн.

З метою підтримки осіб, які проживали у багатоквартирних житлових будинках, квартири яких зазнали руйнувань і є непридатними для проживання, за адресами: вул. Київська, 92, вул. Київська,100, вул. Київська103, у грудні 2022 року прийнято Програму відшкодування ТОВ «БРОКЕНЕРГІЯ» втрат за надані населенню послуги з постачання теплової енергії в опалювальний період 2022-2023 років.

Відповідно до затвердженої рішенням виконавчого комітету Охтирської міської ради від 10.06.2022 № 69 Програми надання одноразової матеріальної допомоги власникам і співвласникам одноповерхових та двоповерхових житлових будинків/квартир Охтирської міської територіальної громади на відшкодування частини витрат, пов'язаних з облаштуванням індивідуального опалення у 2023 році 64 особам надано допомогу на загальну суму 640 тис грн.

В Охтирській міській територіальній громаді діють програми, якими передбачено надання за кошти міського бюджету низки допомог та компенсацій Захисникам і Захисницям України, членам сімей загиблих (померлих), зниклих безвісти або полонених військовослужбовців. На надання такої допомоги у 2023 році виділено 8 935,9 тис. грн.

За кошти міського бюджету надається одноразова матеріальна допомога мешканцям громади, які опинилися у складних життєвих обставинах (у зв'язку з тяжким захворюванням та дороговартісним лікуванням, пошкодженням житла під час пожежі, підтоплення тощо). На надання такої допомоги у 2023 році виділено 1 250,0 тис. грн., виплачено 179 особам в повному обсязі.

За 2023 рік від жителів міста через органи влади вищого рівня надійшло 40 звернень, що на 6 звернень більше, ніж за минулий рік.

Від пільгової категорії громадян за 2023 рік надійшло 35 звернень, з них: від осіб з інвалідністю 12, від категорії дитина війни 2, від ветеранів праці 1, від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС 1 звернення.



Найбільш характерні питання,
що порушувались у зверненнях громадян у 2023 році

Зміст питання	2023 рік	2022 рік	+, -
Комунальне господарство	367(63,7%)	405	-38
Соціальний захист	28 (4,8%)	107	-79
Транспорт і зв'язок	6 (1,1%)	2	+4
Сімейна та гендерна політика. Захист прав дітей.	5 (1,9%)	0	+5
Аграрна політика і земельні відносини	9 (1,9%)	0	+9
Охорона здоров'я	14 (4,1%)	1	+13
Інше	155 (22,6%)	42	+113

Через державну установу «Сумський обласний контактний центр» та державну установу «Урядова гаряча лінія» за звітний період отримано та опрацьовано 411 звернень, із них вирішено позитивно 235, що становить 57, 2% від загальної кількості звернень, на 176 звернень надано обґрунтовані роз'яснення.

Значна кількість громадян телефонувала на урядову «гарячу лінію» не звертаючись до органів місцевого самоврядування, відповідних підприємств, організацій, установ, а деякі з них телефонували до Центру декілька разів на тиждень з одного і того ж питання, або звертались з питаннями, відповіді на які могли б отримати в телефонному режимі або із засобів масової інформації. Переважна більшість цих звернень потребували лише надання громадянам роз'яснень з боку підприємств, організацій, установ міста.

З питань організації роботи зі зверненнями громадян та вирішення порушених у них питань у виконавчому комітеті та виконавчих органах міської ради продовжується практика звітування керівників на апаратних нарадах при

міському голові з аналізу виконаних робіт щодо питань, які порушують громадяни у своїх зверненнях.

Протягом 2023 року на апаратних нарадах, заслухано звіти керівників управлінь і відділів міської ради:

-30.01.2023 – Бондаренко С.І., начальник управління капітального будівництва та житлово - комунального господарства;

- 20.03.2023 – Антюх О.В., начальник відділу освіти;
- 29.05.2023 – Педько І.Г., т.в.о. начальника інспекції з благоустрою;
- 24.07.2023 – Білоусова О.М., начальник відділу «Центр надання адміністративних послуг»;
- 04.09.2023 – Сизоненко В.М., начальник відділу земельних відносин;
- 20.11.2023 – Ковальов М.О., тимчасово виконуючий обов'язки начальника відділу містобудування та архітектури.

Робота із зверненнями громадян залишається пріоритетним напрямком у діяльності Охтирської міської ради та її виконавчого комітету. Постійно вживаються додаткові заходи щодо поліпшення організації роботи із зверненнями громадян, зокрема недопущення надання необґрунтованих відповідей, поверхневого розгляду питань, постійно проводиться робота щодо профілактики повторних звернень, здійснення глибокого аналізу причин, що їх породжують. У відповідях на звернення, які неможливо вирішити позитивно, наводиться обґрунтування та роз'яснення порядку оскарження прийнятих рішень.

Питання, які потребують тривалого часу для вирішенні їх по суті, залишаються на довгостроковому контролі.

Важливу роль у посиленні довіри до міської влади відіграє особисте спілкування керівництва міської ради з громадянами. Прийом мешканців проводиться відповідно до затвердженого графіку, який розміщений на сайті Охтирської міської ради та інформаційному стенді.

Під час проведення прийомів забезпечений першочерговий прийом пільгових категорій громадян. До проведення прийомів залучаються керівники управлінь та відділів.

Прийом громадян керівництвом виконавчого комітету міської ради здійснювався відповідно до вимог чинного законодавства.

У 2023 році керівництвом виконавчого комітету заплановано 168 прийомів. Незважаючи на введення воєнного стану у зв'язку із збройною агресією російської федерації проти України, у виконавчому комітеті Охтирської міської ради із запланованих 168 особистих прийомів громадян проведено 87 в адмінприміщенні, під час яких звернулося 227 громадян, надійшло 227 звернень, розглянуто 227 питань. Вирішено позитивно 128 питань, що становить 56, 4%.

Працівниками відділу організаційно-кадрової роботи та контролю здійснюється щоденний консультативний прийом громадян з питань, що належать до повноважень міської ради та її виконавчого комітету. Мешканцям надаються консультації, як при безпосередньому зверненні до відділу, так і в телефонному режимі.

Відповідно до графіку перевірок стану роботи зі зверненнями громадян на 2023 рік, затвердженого міським головою 30.12.2022 № 138 – ОД/ВС, були проведені перевірки:

- в управлінні фінансів та економіки у квітні 2023 року;
- у відділі освіти у липні 2023 року;
- у відділі охорони здоров'я у вересні 2023 року;
- в управлінні капітального будівництва та житлово-комунального господарства у жовтні 2023 року;
- в управлінні соціального захисту населення у листопаді 2023 року.

Постійно надається методична та практична допомога підпорядкованим структурним підрозділам виконавчого комітету Охтирської міської ради по роботі із зверненнями громадян у телефонному та онлайн режимі.

З метою налагодження комунікації органів влади і всіх верств населення міста діє «телефонна гаряча лінія», яка працює цілодобово. Громадяни мають можливість цілодобово отримати консультацію щодо вирішення питань побутових, соціальних, житлових та інших питань.

Забезпечення всебічного розгляду звернень громадян, порушених у них питань, оперативне їх вирішення, задоволення законних прав та інтересів громадян на сучасному етапі є одним із пріоритетних завдань керівництва виконавчого комітету і виконавчих органів міської ради. Увага до звернення – це увага до конкретної людини, її потреб та запитів. Не допускати тяганини, розглядати справи по суті звернень, допомагати максимально, проявляти тактовність, повагу до людей, чітко організовувати прийом громадян – саме такі вимоги поставлені перед посадовими особами органу місцевого самоврядування.

Керуючий справами
виконавчого комітету **Володимир ГУЦЬ**