

**Інформаційно-аналітична довідка
про підсумки роботи зі зверненнями громадян в Бахмутській міській
військовій адміністрації Бахмутського району Донецької області,
Бахмутській міській раді за 2023 рік**

На виконання вимог Закону України «Про звернення громадян» (далі-Закон), 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» (далі – Указ) у Бахмутській міській військовій адміністрації Бахмутського району Донецької області, Бахмутській міській раді проведено роботу щодо розгляду звернень громадян та вирішення порушених у зверненнях питань.

Протягом 2023 року до Бахмутської міської військової адміністрації Бахмутського району Донецької області, Бахмутської міської ради надійшло 999 звернень громадян, у т.ч. телефонним зв'язком – 673, засобами електронного зв'язку – 205, через урядову гарячу лінію – 87, органи влади вищого рівня – 20, від інших органів, установ, організацій-14.

У порівнянні з аналогічним періодом минулого року (1751) надходження звернень громадян зменшилось на 42,9 %. В загальній кількості звернень, що надійшли: пропозицій – 4, заяв – 992, скарг – 3, колективних звернень -1, яке стосувалось відкриттю осередку підтримки мешканців Бахмутської міської територіальної громади у місті Кременчук Полтавської області.

Керівництвом Бахмутської міської військової адміністрації Бахмутського району Донецької області, Бахмутської міської ради контролювалось 99,0% звернень (1 % звернень, це 5 звернень- переслано за належністю відповідно до статті 7 Закону, 1 звернення -припинено листування відповідно до статті 8 Закону, у стадії розгляду залишилось 3 звернення). Рівень виконавської дисципліни склав 100%. Порушень термінів розгляду звернень не припущено.

За загальними підсумками розгляду звернень громадян, що надійшли до виконкому міської ради протягом 2023 року задоволено – 36,5% (365), надано роз'яснення на 625 звернення –62,5 %. У вирішенні жодного звернення не відмовлялось.

У зверненнях громадянами було порушено 1007 питань.

Перше місце займають питання соціального захисту населення – 775 або 76,9% від загальної кількості порушених громадянами питань. В порівнянні з аналогічним періодом відбулось зменшення на 9,4 % (855)

звернень відповідної тематики. Актуальними за звітній період залишаються питання надання підтримки бахмутянам у різних регіонах країни, таких звернень -86,2% від загальної кількості звернень з питань соціальної тематики (668).

У 2023 році Бахмутською міською військовою адміністрацією Бахмутського району Донецької області, Бахмутською міською радою проведена робота щодо утворення осередків підтримки мешканців Бахмутської міської територіальної громади (далі – осередки), де залучені до роботи фахівці Бахмутської міської ради. Таких осередків визначено дев'ять.

Зокрема долучені до роботи в осередках старости старостинських округів, до яких безпосередньо звертаються жителі їх підрозділів з низки питань, але домінуючими питаннями є надання гуманітарної допомоги.

Проводиться активна робота щодо відправлення допомоги засобами поштового зв'язку в ті населені пункти, де осередки відсутні. Звернення щодо відправлень надходять в основному на телефонні лінії, які знаходяться в осередках, визначену телефонну лінію за номером 093 813 80 26, також через офіційну сторінку Бахмутської міської ради у мережі Фейсбук, телеграм канали осередків.

Заявники порушували також питання призначення та вчасної виплати різних видів соціальної допомоги – 76 звернень (9,8% питань даної тематики), матеріальної допомоги на лікування – 1,8% соціальної тематики або 14 звернень.

Інші питання соціального захисту стосувались таких питань, як забезпечення засобами реабілітації, отримання щомісячної стипендії за віком, виплати грошової компенсації на придбання житла, як особі з інвалідністю внаслідок війни, забезпечення найбільш вразливої категорії населення Бахмутської міської територіальної громади соціальним житлом в тих населених пунктах де вони на теперішній час мешкають.

Друге місце за характером питань займають питання житлового -комунального господарства, зокрема надання компенсації за пошкоджені/знищені об'єкти нерухомого майна; отримання сертифікату на компенсацію за пошкоджене або зруйноване майно; перебування на квартирному обліку; надання роз'яснень щодо документів, пов'язаних з приватизацією об'єктів нерухомого майна; тимчасове проживання, облік та надання житла для тимчасового проживання внутрішньо переміщених осіб; відбудови Бахмутської міської територіальної громади - таких звернень 8% або 81 звернення від загальної кількості порушених громадянами питань.

Звернення житлово-комунальної тематики не тільки зменшились на 86% (602-2022), але відбулась заміна пріоритетних питань за даним

напрямок, що пояснюється евакуацією жителів Бахмутської міської територіальної громади у безпечніші регіони країни.

У зв'язку із втратою документів про належність нерухомого майна через активні бойові дії на території громади, а також підтвердження речових прав на нерухоме майно, що виникло в установленому законодавством порядку до 1 січня 2013 року, на третьому місці питання посіли питання отримання довідки про правову належність нерухомого майна, це 7,2 % (72) загальної кількості порушених громадянами питань.

Надання письмових роз'яснень в частині адміністративних послуг щодо отримання довідки про склад сім'ї, прописки, спільного проживання склали 38 звернень громадян.

Інші питання, які розглядались Бахмутською міською військовою адміністрацією Бахмутського району Донецької області, Бахмутською міською радою, стосувались надання допомоги в лікуванні, поновлення групи інвалідності, інформації про підтвердження трудового стажу, розшуку військовослужбовців, відновленню військового квитка, підтвердження статусу дитини-сироти, дитини, яка постраждала внаслідок війни та інше.

У порівнянні з минулорічним періодом зменшилась кількість звернень, надісланих до Бахмутської міської військової адміністрації Бахмутського району Донецької області, Бахмутської міської ради вищими органами влади (з 126 у 2022 році до 20 у 2023 році).

Інша частина від загальної кількості звернень – 87 або 8,7 % - склали звернення громадян до «урядової гарячої лінії», яка є зручним способом звертатись за телефоном до органів влади.

Всі звернення несли роз'яснювальний характер, заявникам було надано письмові роз'яснення.

З метою оперативного реагування на гострі проблеми жителів громади, невідкладного вжиття заходів щодо їх вирішення забезпечено щоденне функціонування «Гарячої лінії» телефонного зв'язку з населенням з питань, що належать до компетенції Бахмутської міської військової адміністрації Бахмутського району Донецької області та виконавчих органів Бахмутської (по 22 зверненням надані доручення щодо вирішення питань).

Керівниками Бахмутської міської військової адміністрації Бахмутського району Донецької області, Бахмутської міської ради проводяться «прямі лінії» телефонного зв'язку з населенням. Всього прийнято 60 звернень громадян. результати проведення прямих ліній висвітлено на офіційному сайті Бахмутської міської ради.

Фахівцями юридичного відділу Бахмутської міської ради проведено 62 особистих прийомів осіб, які потребують безоплатної первинної правничої

допомоги, на базі осередка у м. Дніпро, розглянуто 571 звернення, з яких 96% вирішено задовільно.

На виконання вимог Указу Президента України від 07.02.2008 №109 інформації про підсумки роботи зі зверненнями громадян за 2022 рік та за перше півріччя 2023 взяті до відома відповідно до розпоряджень начальника Бахмутської міської військової адміністрації Бахмутського району Донецької області (від 17.02.2023 № 33рр і 12.07.2023 № 127рр) та оприлюднені на офіційному сайті Бахмутської міської ради.

З метою забезпечення виконання делегованих повноважень заслухано 5 звітів керівників самостійних управлінь міської ради, структурних підрозділів міської ради, підприємства комунальної власності Бахмутської міської територіальної громади щодо роботи зі зверненнями громадян.

З проблемних питань застосування законодавства про звернення громадян проведено 12 нарад та 4 семінари.

З цією метою буде продовжено роботу щодо створення належних умов щодо звернень громадян, забезпечення своєчасного та якісного розгляду пропозицій, заяв і скарг, оперативне вирішення порушених в них питань.