**Довідка**

|  |
| --- |
| **про підсумки роботи із зверненнями громадян** **в Коломийській міській раді за 2023 рік** |

Робота зі зверненнями громадян у Коломийській міській раді є пріоритетною у повсякденній діяльності та спрямована лише на поліпшення якості розгляду звернень і безумовне виконання вимог чинного законодавства з питань звернень громадян.

Упродовж 2023 року до Коломийської міської ради надійшло 5504 звернення, що на 439 одиниць або 8,7% більше ніж за відповідний період минулого року. З них – 4478 звернень надійшли поштою, 229 – усних звернень на особистому прийомі керівництва міської ради, 650 або 11,8% від загальної кількості звернень надійшло від вищих органів влади. За допомогою електронної пошти за звітний період надіслано 147 звернень проти 125 за 2022 рік.

З усіх звернень громадян, що надійшли за 2023 рік – 5475 становлять заяви, 18 – скарг, 11 – пропозицій (зауважень).

За 2023 рік Коломийським міським головою проведено 10 особистих прийомів громадян, під час яких оформлено 229 усних звернень (у 2022 році – 145). Всього під час проведення цих прийомів звернулося 456 жителів громади (у 2022 році – 195). Найбільше громадяни зверталися з питань благоустрою вулиць міста та прибудинкових територій, а саме – ремонту доріг міжбудинкових проїздів, а також з питань - підключення до водопостачання, та проведення каналізаційної мережі, вуличного освітлення, зрізки зелених насаджень, курсування міських автобусів, відновлення озвучення світлофорів на пішохідних переходах, чищення та берегоукріплення міських річок, щодо безпритульних тварин. Також актуальними питаннями, які порушувалися громадянами стосувалися – виділення житла та поліпшення житлових умов проживання для пільгової категорії осіб, надання матеріальної допомоги на лікування. Особлива увага з боку керівництва міської ради приділялась зверненням учасників антитерористичної операції та бойових дій, осіб з інвалідністю, внутрішньо переміщених осіб, багатодітних сімей, та громадян, що потребують соціального захисту й підтримки.

Протягом 2023 року до міської ради, з урахуванням колективних звернень, що становить - 143 (у 2022 р. – 78) звернулось 6382 громадянина, що на 2111 більше порівняно з відповідним періодом минулого року (у 2022 р. – 8493).

Кількість повторних звернень, що надійшли у 2023 році, в порівнянні з минулим роком, збільшилася на 17 і становить 37 звернень. Найбільше повторних звернень – з питань соціального захисту населення та комунального господарства.

Найчастіше причиною повторних звернень у заявників є виникнення додаткових питань щодо отриманих відповідей, а також надсилання листів з одного і того ж питання без очікування відповіді на попереднє звернення. З метою запобігання надходження повторних звернень від громадян у межах компетенції надаються ґрунтовні відповіді.

Щодо звернень, які надійшли протягом 2023 року безпосередньо до Коломийської міської ради, то їхня кількість збільшилася на 321 звернення, і становить 4854 звернень (за 2022 рік - 4533).

У 2023 році від вищих органів державної влади до Коломийської міської ради надійшло 650 звернень, що на 118 одиниць більше в порівнянні з аналогічним періодом 2022 року (у 2022 р. - 532). З масиву звернень, розглянутих Коломийською міською радою, громадяни спрямували до: Офісу Президента України – 21, Верховної Ради України – 8, Міністерства з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України – 33, Уповноважена ВРУ з прав людини – 8, Івано-Франківської облдержадміністрації – 56, та інших органів державної влади. Найбільше звернень надійшло з Урядової «гарячої лінії» Контактного центру – 500 звернень, що на 30 одиниць більше, ніж за відповідний період 2022 року (за 2022 рік – 470).

Найбільше звернень, які надійшли від вищих органів влади стосувалися питань щодо виплати державної соціальної допомоги внутрішньо переміщеним особам, які тимчасово проживають на території громади, матеріальної допомоги на лікування, отримання гуманітарної допомоги, ліків, житлових субсидій, роз’яснення, реформування законодавства із соціального захисту, а також - благоустрою прибудинкових територій, вуличного освітлення, ремонту дорожнього покриття вулиць міста, транспортного сполучення, діяльності закладів освіти, охорони здоров’я та інші. Першочергова увага приділена вирішенню питань пільгових категорій та незахищених верств населення, внутрішньо переміщених осіб, учасників АТО, членів їх сімей та розгляду звернень громадян, що надходять до органів влади вищого рівня.

У зв’язку із впровадженням в Україні правового режиму воєнного стану та прийняття низки урядових рішень із соціальних питань найбільш актуальними та важливими для заявників залишаються питання соціального захисту населення - 3680 звернень (збільшення на 625 одиниць порівняно з 2022 роком), зокрема вони стосуються виплати державної соціальної допомоги та надання гуманітарної допомоги внутрішньо переміщеним особам, призначення та виплати компенсації за безоплатне розміщення ВПО (2798), надання одноразової грошової допомоги на лікування (753), визначення соціального статусу (27), реабілітація та соціальний захист громадян, які потребують підтримки (18), роз’яснення законодавства із соціального захисту (6) та інше.

На другому місці за актуальністю посіли питання комунального господарства – 415 звернень або на 259 одиниць більше ніж за 2022 рік (156 одиниць за аналогічний період минулого року). Всі вони стосувалися переважно ремонту дорожнього покриття та тротуарів по Коломийській ТГ, благоустрою вулиць та прибудинкових територій багатоквартирних будинків, проведення каналізаційної мережі та водопостачання, встановлення вуличного освітлення, чищення та берегоукріплення річки Радилівка, зрізки зелених насаджень.

Як показує аналіз, третє місце за актуальністю питань посідають звернення з питань житлової політики, що становить 392 звернення або на 741 одиницю менше ніж за 2022 рік (1133 звернень за 2022 рік). Громадяни найчастіше зверталися з питань: надання соціального житла та поліпшення умов проживання (взяття на квартирний облік), а також з безоплатного тимчасового розміщення внутрішньо переміщених осіб відповідно до Постанови Кабінету Міністрів України від 19.03.2022 р. №333.

Удвічі збільшилася кількість звернень з питань сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей, у порівнянні з минулим 2022 роком, та становила 233 звернення, а за 2022 рік - 104.

З питань аграрної політики і земельних відносин за звітний період надійшло 211 заяв (145 - за 2022 рік), в яких порушувалися питання врегулювання земельних суперечок, вирішення питань щодо виділення земельних ділянок учасникам бойових дій, приватизації земельних ділянок, незаконно захоплених земельних ділянок, встановлення межових знаків та інші.

Дещо збільшилася кількість звернень з питань пов’язаних із забезпеченням дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян, які у період дії правового режиму воєнного стану в країні та області зокрема, набули своєї гостроти. З цієї проблематики отримано 95 звернень ( 66 – за аналогічний період 2022 року).

У сфері транспорту та зв’язку спостерігається незначне зростання у порівнянні з минулим 2022 роком. За звітний період надійшло 44 одиниці, у 2022 році - 34. Пріоритетними питаннями в цих зверненнях залишаються відновлення транспортного сполучення між населеними, пропозиції щодо транспортного обслуговування за проїзд пасажирів, скарги на водіїв маршрутних автобусів; відсутність в окремих випадках роботи дротового радіо та Інтернет зв’язку тощо.

У спектрі питань освіти і науки теж відбулось незначне зменшення з 52 одиниць за 2022 рік до 48 одиниць за звітний період. Насамперед авторів цих звернень турбували питання щодо дiяльності закладiв освiти та позашкiльної освіти, процес реорганізації деяких навчальних закладів, відновлення роботи дитячих садочків; пільгового харчування дітей в школі.

На галузь охорони здоров’я припадає 28 звернень, що на 3 одиниці менше ніж за відповідний минулорічний період. В основному питання заявників стосувались допомоги в лiкуваннi, забезпеченні хворих медикаментами, направлення на лiкування до медичних установ, дiяльності закладів охорони здоров’я, скарг на роботу медичного персоналу медичних закладів, перегляд або встановлення групи інвалідності тощо, роботи МСЕК.

За 2023 рік збільшилися звернення від громадян по таких питаннях:

* культури та збереження культурної спадщини – 38 проти 24,
* екології та природних ресурсів – 20 проти 15,
* діяльності органів місцевого самоврядування – 50 проти 21,
* фінансової та податкової політики – 11 проти 6.

У 2023 році значно зменшилися, в порівнянні з 2022 роком, надходження звернень з питань:

* праці і заробітної плати – 14 проти 26,
* обороноздатності – 4 проти 8.

На одному рівні з минулим 2022 роком залишилися питання інформаційної політики, що становило 7 звернень.

Приділено особливу увагу вирішенню проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, особи з інвалідністю, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, одинокі матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки.

Відповідно до запровадженого Класифікатора звернень громадян надійшла значна частина звернень від громадян, що потребують соціального захисту та підтримки, зокрема:

* за категоріями громадян від: осіб з інвалідністю внаслідок війни – 8, учасників війни та бойових дій – 82, дітей війни – 11, осіб з інвалідністю І, ІІ, ІІІ групи – 323, членів багатодітних сімей – 23, одиноких матерів – 13, ветеран праці – 1, учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС – 16, осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи – 2 та інші;
* за соціальним станом від: пенсіонерів - 278 звернень, пенсіонерів з числа військовослужбовців – 2, робітників – 11, працівників бюджетної сфери – 5, державних службовців – 2, військовослужбовців – 18, безробітних – 22 та інші.

Аналіз наявних результатів розгляду звернень свідчить, що питання порушені у 2236 (40,6% ) зверненнях громадян вирішено позитивно, на питання порушені у 3057 (55,5%) заявах, заявникам надано роз’яснення норм чинного законодавства або повідомлено про необхідність вжиття додаткових дій для їх вирішення, авторам 32 звернень (0,58%) було відмовлено у задоволенні, решта – 169 заяв і скарг (3,07%) перебувають на розгляді, 9 звернень надіслано за належністю для розгляду в інші установи. Стосовно усіх звернень, які надійшли до Коломийської міської ради в межах чинного законодавства вживалися заходи щодо належного їх розгляду та вирішення.

За 2023 рік до Коломийської міської ради надійшло 12 електронних петицій, з них:

 6 – набрали необхідну кількість голосів на свою підтримку і були розглянуті відповідно до рішення міської ради від 05.05.2022 року №1960-31/2022 «Про затвердження порядку розгляду електронної петиції, адресованої Коломийській міській раді», надано відповідь автору петиції;

3 – перебувають на стадії збору підписів;

1 – не опублікована в зв’язку з невідповідністю чинному законодавству;

2 – не набрали необхідну кількість підписів на свою підтримку, дано відповідні роз’яснення автору петиції.

З метою забезпечення інформованості громадськості про стан роботи зі зверненнями громадян на офіційному сайті міської ради у розділі «Звернення громадян» (https://kolrada.gov.ua) щоквартально оприлюднюються узагальнені відомості про організацію роботи зі зверненнями громадян, а також розміщено контактну інформацію, яким чином громадянину звернутися до Коломийської міської ради, графіки прийому особистого прийому громадян керівництвом міської ради.

Виконання вимог Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07.02.2008 року №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», відповідних розпоряджень та доручень міського голови знаходиться на постійному контролі в Коломийській міській раді.

Додаток: дані про звернення громадян, що безпосередньо надійшли до Коломийської територіальної громади за 2023 рік в порівнянні з 2022 роком на 2 арк. у 1 прим.

**ДАНІ**

про звернення громадян, що **безпосередньо** надійшли

до Коломийської територіальної громади

за 2023 рік в порівнянні з 2022 роком

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № з/п | Найменування органів виконавчої влади та місцевого самоврядування | Кількість усіх звернень | Кількість звернень, що надійшли поштою(п.1.1, 1.1.1, 1.6) **\*** | Кількість звернень на особистому прийомі(п.1.2) | **Результати розгляду звернень:** |
| вирішено позитивноп. 9.1 | відмовленоу задоволенніп. 9.2 | дано роз’ясненняп. 9.3 | іншеп. 9.4 – 9.6 |
| **2022** | **2023** | **2022** | **2023** | **2022** | **2023** | **2022** | **2023** | **2022** | **2023** | **2022** | **2023** | **2022** | **2023** |
|  | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 |
| 1 | Коломийська міська рада | 4533 | 4854 | 4388 | 4625 | 145 | 229 | 2824 | 2236 | 30 | 32 | 1560 | 2407 | 119 | 179 |
| 3 | Сільські ради Коломийської ТГ |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3.1 | Воскресинці сільська рада | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.2 | Іванівці сільська рада | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.3 | Корнич сільська рада | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.4 | Королівка сільська рада | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.5 | Саджавка сільська рада | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.6 | Раківчик сільська рада | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.7 | Товмачик сільська рада | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.8 | Шепарівці сільська рада | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **4.** | **РАЗОМ:** | **4533** | **4854** | **4388** | **4625** | **145** | **229** | **2824** | **2236** | **30** | **32** | **1560** | **2407** | **119** | **179** |

Продовження таблиці

|  |  |
| --- | --- |
| № з/п | **Кількість звернень, з них:** |
| повторних(п.2.2) | колективних(п.5.2) | від учасників війни та осіб з інвалідністю війни,учасників бойових дій(п. 7.1, 7.3, 7.4, 7.5) | від осіб з інвалідністюІ,ІІ,ІІІ групи(п.7.7, 7.8, 7.9) | від ветеранів праці(п.7.6) | від дітей війни(п.7.2) | від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь(п.7.11 ,7.12, 7.13) | від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи (п.7.14, 7.15) |
| **2022** | **2023** | **2022** | **2023** | **2022** | **2023** | **2022** | **2023** | **2022** | **2023** | **2022** | **2023** | **2022** | **2023** | **2022** | **2023** |
| 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 | 32 |
| 1 | 8 | 7 | 78 | 143 | 46 | 85 | 228 | 213 | 1 | 0 | 11 | 7 | 23 | 14 | 27 | 10 |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3.1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **4.** | **8** | **7** | **78** | **143** | **46** | **85** | **228** | **213** | **1** | **0** | **11** | **7** | **23** | **14** | **27** | **10** |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| з/п | Кількість питань, порушених у зверненнях громадян | **у тому числі питання:** |
| аграрноїполітики іземельнихвідносин | транспортуі зв’язку | фінансової,податкової,митноїполітики | соціального захисту | праціі заробітноїплати, охорони праці, промислової безпеки | охорони здоров’я  | комуналь ногогосподарства | житловоїполітики | екології таприроднихресурсів | Забезпеченнядотримання законностіта охорони правопорядку, запобігання дискримінації |
| **2022** | **2023** | **2022** | **2023** | **2022** | **2023** | **2022** | **2023** | **2022** | **2023** | **2022** | **2023** | **2022** | **2023** | **2022** | **2023** | **2022** | **2023** | **2022** | **2023** | **2022** | **2023** |
| 33 | 34 | 35 | 36 | 37 | 38 | 39 | 40 | 41 | 42 | 43 | 44 | 45 | 46 | 47 | 48 | 49 | 50 | 51 | 52 | 53 | 54 |
| 1 | 4533 | 4854 | 138 | 205 | 21 | 33 | 6 | 11 | 2725 | 3377 | 22 | 13 | 13 | 14 | 141 | 375 | 1104 | 377 | 12 | 17 | 61 | 82 |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3.1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |  0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **4.** | **4533** | **4854** | **138** | **205** | **21** | **33** | **6** | **11** | **2725** | **3377** | **22** | **13** | **13** | **14** | **141** | **375** | **1104** | **377** | **12** | **17** | **61** | **82** |

 Продовження таблиці

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № з/п |  **у тому числі питання:**  | Штатна чисельність відділу роботи зі зверненнями громадян |
| сімейної та гендерноїполітики, захисту прав дітей | освіти, наукової, науково-технічної,інноваційної діяльності та інтелектуальної власності | діяльності об’єднань громадян, релігії та міжконфесійних відносин | діяльності центральних органів виконавчої влади | діяльності місцевихорганів виконавчої влади | діяльності органів місцевого самоврядування | обороноздатності, суверенітету, міждержавних і міжнаціональних відносин  | інші |
|  | **2022** | **2023** | **2022** | **2023** | **2022** | **2023** | **2022** | **2023** | **2022** | **2023** | **2022** | **2023** | **2022** | **2023** | **2022** | **2023** | **2022** | **2023** |
| 55 | 56 | 57 | 58 | 59 | 60 | 61 | 62 | 63 | 64 | 65 | 66 | 67 | 68 | 69 | 70 | 71 | 72 |
| 1. | 104 | 228 | 45 | 29 | 3 | 4 | 1 | 0 | 3 | 1 | 14 | 35 | 0 | 1 | 120 | 52 | 2 | 2 |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3.1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
|  3.2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.7 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 3.8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| **4.** | **104** | **228** | **45** | **29** | **3** | **4** | **1** | **0** | **3** | **1** | **14** | **35** | **0** | **1** | **120** | **52** | **2** | **2** |