

Інформація про підсумки роботи із зверненнями громадян у I півріччі 2024 року

Надзвичайно важливе місце в системі засобів захисту прав, свобод і законних інтересів громадян, ефективної комунікації влади і громади посідає реалізація права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування, закріпленого статтею 40 Конституції України.

Відповідно, забезпечення цього конституційного права громадян є одним із важливих пріоритетів у діяльності Хмельницької міської ради, її виконавчих органів, комунальних підприємств та установ.

Протягом I півріччя 2024 року здійснювалися організаційні заходи щодо належного 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", постанови КМУ від 14.04.1997 №348 "Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації", інших нормативно-правових актів з питань роботи зі зверненнями громадян.

Загалом, за I півріччя 2024 року до Хмельницької міської ради надійшло **12495 звернень**, що на 3857 звернень більше ніж за аналогічний період 2023 року (8638 звернень).

Із загальної кількості звернень громадян питома вага належить **письмовим** зверненням (**12221** звернення або 97,8%).

Усні звернення становлять 2,2 % від загальної їх кількості (**274** звернення).

Найчастіше у своїх зверненнях громадяни порушують **питання соціального захисту**. Здебільшого, це: надання матеріальної допомоги на лікування громадян, які гостро її потребують, особам, постраждалим внаслідок ракетних обстрілів, учасникам бойових дій, членам сімей загиблих під час виконання бойового завдання, зниклих, полонених; надання житла, продуктових наборів і засобів гігієни для ВПО; ремонт квартир та заміна газових приладів, безкоштовного встановлення засобів обліку газу, води, призначення усіх видів державної соціальної допомоги та інші.

З питань **житлово-комунального господарства**, в основному, порушувалися проблеми обслуговування та утримання будинків і прибудинкових територій, дотримання графіків планових відключень від мереж електропостачання, знесення та підрізка зелених насаджень, забезпечення тепло-, газо-, водо-, електропостачанням, вилов безпритульних тварин тощо.

Питання земельних відносин, будівництва та архітектури. В основному, це питання щодо надання та приватизації земельних ділянок для індивідуального будівництва, садівництва, городництва та ведення ОСГ, надання дозволів на встановлення металевих гаражів, надання містобудівних умов та обмежень забудови земельних ділянок та реконструкції приміщень тощо.

Питання поліпшення житлових умов громадян також займають одну із лідируючих позицій. Передусім, це надання тимчасового житла для ВПО, постановка на квартирний облік вимушено переміщених осіб, УБД, покращення

житлових умов для пільгової категорії населення тощо.

У міській раді приділяється особлива увага вирішенню проблем, з якими звертаються ветерани війни, учасники ООС і бойових дій, особи з інвалідністю, ВПО, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, одинокі матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки.

Питома вага **позитивно** вирішених звернень становить 76% (9490 звернень) від загальної їх кількості.

Міським головою особисто опрацьовано 9640 звернень, що становить 77,1 % від загальної кількості їх надходження.

Для забезпечення ефективного діалогу керівників міста з жителями громади, у I півріччі 2024 року **проведено 12 прямих телефонних ліній** «Міська влада відповідає», під час яких порушено **102 питання** від мешканців територіальної громади. Усі звернення своєчасно розглянуті, додзвонювачі отримали конкретні відповіді на порушені ними питання.

Під час **13 особистих прийомів громадян**, що відбулися у січні-червні, зареєстровано та опрацьовано 177 звернень від мешканців громади. Жодне звернення не залишилося поза увагою керівництва Хмельницької міської ради. Усі заявники отримали обґрунтовані відповіді в терміни, передбачені чинним законодавством.

Ще однією важливою формою діалогу між владою та громадою є функціонування порталу "**Електронні петиції**". У I півріччі поточного року до Хмельницької міської ради надійшло 7 електронних петицій. З них – 2 петиції набрали менше 500 голосів і розглянуті відповідно до ЗУ «Про звернення громадян» як колективні звернення. 2 петиції відхилено відповідно до Порядку розгляду електронних петицій. На 3 е-петиції триває збір підписів. Результати розгляду усіх петицій висвітлюються (оприлюднюються) на порталі "Петиції" офіційного сайту міської ради.

Велику популярність у хмельничан набуло функціонування порталу "**Електронні звернення**". Це засвідчують і цифри. За звітний період зареєстровано та опрацьовано 4837 електронних звернень. Така форма співпраці передбачає можливість візуалізувати наявну проблему за допомогою фото чи відео та звернутися до влади для її вирішення, не виходячи з дому. Більшість порушених заявниками питань вирішено позитивно.

Упродовж звітного періоду на адресу керівництва міста надійшло **142 запити на публічну інформацію**. Усі запити своєчасно опрацьовані, запитувачі отримали повні та обґрунтовані відповіді у встановлені чинним законодавством терміни.

Робота з розгляду порушених у зверненнях актуальних проблемних питань, підвищення відповідальності керівників виконавчих органів, комунальних підприємств та установ за невідкладне реагування на обґрунтовані заяви, пропозиції та скарги будуть і надалі знаходитися на постійному контролі у Хмельницькій міській раді.