Міському голові
Валерію ОНУФРІЄНКУ

начальника правління діловодства та зв’язків з громадськістю апарату Південноукраїнської міської ради та її виконавчого комітету Антоніни МАРТИНКО

Аналітична довідка
про роботу зі зверненнями громадян, які надійшли до виконавчого комітету Південноукраїнської міської ради за 12 місяців 2025 року

За 12 місяців 2025 року до виконавчого комітету Південноукраїнської міської ради надійшло 382 звернень від громадян, що менше ніж у відповідному періоді минулого року на 26 звернень. Протягом звітного періоду надійшло 132 електронних звернення, що на 56 більше, ніж минулого року.

Основні питання: діяльність комунальних господарств, охорона здоров’я, соціальний захист населення, діяльність органів місцевого самоврядування, забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність, житлова політика, сімейна та гендерна політика та інше. На всі звернення було надано повну та обґрунтовану відповідь із забезпеченням вимог Закону України «Про звернення громадян».

Всього, з урахуванням колективних звернень, до виконавчого комітету звернулося 1125 громадян (у 2024 - 1777, з урахуванням колективних звернень).

У звітному періоді зменшилася кількість колективних звернень 36 (56 у 2024).

У колективних зверненнях мешканці порушують питання щодо неналежної температури опалення у приміщенні житлового будинку; добросусідських відносин; організації занять з настільного тенісу; збільшення суми матеріальної допомоги; покращення якості надання комунальних послуг; пошкодження покрівлі на даху малої архітектурної форми під час виконання робіт по видаленню тополі на прибудинковій території житлового будинку; встановлення зарядних станцій для електромобілів в місті; щодо ремонту покрівлі, неналежного прибирання та освітлення місць загального користування житлового будинку; організація підвезень учнів шкільним автобусом; щодо капітального ремонту під'їзду, машинного відділення ліфта, даху над під'їздом, тощо.

Із загальної кількості звернень (382): 21 вирішено позитивно, на 322 надано роз’яснення, 37 звернення направлено за належністю, 1 звернення розгляду не підлягає (анонімне), 1 звернення - відмовлено у розгляді (відповідно до статей 5 та 8 Закону України «Про звернення громадян»).

Здебільшого позитивно вирішуються питання комунального господарства та охорони здоров’я.

За частотою звернень та актуальною проблематикою основні питання, які турбують громадян, характеризуються наступним чином:

- на першому місці питання житлово-комунального господарства. Найбільш масовим питанням цього напрямку є питання комунальних мереж, ремонт будинків, благоустрою території, кронування дерев, благоустрою територій та інші.
- друге місце займають питання соціальної політики та соціального захисту населення. В основному питання стосуються надання матеріальної та гуманітарної допомоги, а також пільг та субсидій та інші.

- питання охорони здоров’я займають третє місце від загальної кількості питань.

Актуальними залишаються питання забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, транспорту і зв’язку, освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності, житлової політики, екології та природних ресурсів, сімейної та гендерної політики, охорони праці та промислової безпека, культури та культурної спадщини, туризму.

У порівнянні з аналогічним періодом минулого року зменшилася кількість звернень з питань діяльності органів місцевого самоврядування – 17 (24 за минулий рік), соціального захисту – 39 (72), питань із забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян, запобігання дискримінації – 19 (23), освіти, науки, науково-технічної діяльності та інтелектуальної власності – 11 (20), з питань екології та природних ресурсів – 4(10).

У той же час збільшилася кількість звернень з питань комунального господарства – 227 (191), з питань охорони здоров’я – 27 (11), з питань житлової політики – 21 (9), з питань транспорту і зв’язку – 10 (4), з питань аграрної політики та земельних відносин - 5 (4), з питань молоді, з питань праці і заробітної плати – 1 (0), з питань культури, культурної спадщини, туризму – 2(1).

Без змін у порівнянні з минулим роком залишилася кількість питань сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей – 5 (5).

Значна кількість звернень надійшла від незахищених верств населення: пенсіонери, особи з інвалідністю III, II, I групи, учасники бойових дій, учасників війни, учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС, осіб, які потерпіли від Чорнобильської катастрофи, ВПО та інших громадян, які потребують соціального захисту та підтримки.

Основні питання, які порушили громадяни у своїх зверненнях: виплата грошової компенсації на придбання житла; видалення сухого гілля; ремонту доріг; встановлення зарядних станцій для електромобілів в місті; перевезень до залізничного вокзалу; роботи відділення екстреної (невідкладної) медичної допомоги; організації перевезень школярів із сіл громади до навчальних закладів міста; взяття на баланс мереж теплопостачання; благоустрій двору; влаштування пандусу; вивозу сміття; надання юридичної допомоги; ремонт обладнання на дитячому майданчику, капітальний ремонт під’їзду, машинного відділення ліфта, даху над під’їздом; занедбані земельні ділянки; порушення правил благоусторою, юридична допомога; фінансова допомога на лікування; облаштування автобусної зупинки у селищі Костянтинівка; відсутність належного вуличного освітлення; агресивні безпритульні тварини; аварійний стан сходинок біля магазину «Копійка»; незадовільний стан системи водовідведення; щодо пільгового проїзду; встановлення додаткових сміттєвих баків; ремонт фельдшерсько-акушерського пункту; ремонт бруківки; виплати допомоги на поховання військового; облаштування дороги; реабілітації/протезування військового; курсування шкільних автобусів; надання послуг з вивезення сміття; закриття відсутнього люка; ремонт труб водовідведення; відключення електропостачання; упорядкування назв у реєстрах; знищення амброзії на території міста; встановлення/видалення штучних дорожніх нерівностей; забезпечення теплом мешканців малоповерхових забудов; відсутність гарячої води; відновлення ізоляції тепломагістралі; ремонт внутрішньодворової проїзної частини; придбання шкільних меблів для кабінету у ліцеї; ремонт труб водовідведення; повернення коштів за харчування дитини пільгової категорії; надання одноразової грошової допомоги; опалення у ЗДО та ЗССО; встановлення підйомної платформи у будинку; підвищення тарифів на централізоване водопостачання та водовідведення; опалення міста та гаряче водопостачання; відновлення проїзної частини після ремонтних робіт; пільгові автобусні перевезення пенсіонерів; ремонт у їдальнях (харчоблоках) ліцеїв №2 та №3; альтернативне харчування здобувачів освіти в умовах ремонту у їдальнях (харчоблоках) ліцеїв; розподіл гуманітарної допомоги у 2022 році; неналежне ставлення працівників ВДРАЦС; надання щомісячної матеріальної допомоги особі пенсійного віку; щодо графіків відключень електроенергії; функціонування генераторів у закладах освіти; робота системи оповіщення;

неналежне виконання обов'язків працівниками та керівництвом лікарні; насильства у родині; протікання стелі у житловому приміщенні; шумна робота фітнес-клубу; ненадходження тепла у житлові приміщення; ремонт ФАПУ; встановлення інформаційної дошки у селі Панкратове; безпеки на вулиці; благоустрій села та створення Алеї Слави; ненадання послуг мешканцям житлового будинку; будівництво укриття на території Південноукраїнського ліцею №4; щодо розкладу роботи кабінету ЗПТ; щодо здійснення обстеження умов проживання дитини; щодо відключення від електропостачання насосної станції; щодо отримання допомоги до Дня людей з інвалідністю; щодо відсутності дорожньої інфраструктури; щодо порушення професійної етики; щодо мовної, культурної, інформаційної безпеки; щодо встановлення пам'ятної гранітної дошки на фасаді будинку; щодо забезпечення безкоштовним гарячим харчуванням учнів Південноукраїнського ліцею №2; щодо перенесення термінів перевірки рівня шуму; щодо дотримання правил етичної поведінки; щодо подяки міському голові; щодо правомірності встановлення штучних обмежень руху по вулиці Європейській.

Постійно функціонує телефонна «гаряча лінія» з питань реалізації громадянами міста Південноукраїнська права на звернення. Порядок проведення затверджено розпорядженням міського голови від 23.04.2024 №123-р. Інформація про телефонну «гарячу лінію» оприлюднена на офіційному сайті Південноукраїнської міської ради. Роботу телефонної «гарячої лінії» забезпечує відділ зв'язків з громадськістю управління діловодства та зв'язків з громадськістю апарату Південноукраїнської міської ради та її виконавчого комітету.

У звітному періоді на гарячу лінію виконавчого комітету Південноукраїнської міської ради надійшло 624 звернення. Громадяни зверталися з такими питаннями: покращення умов проживання; квартирний облік; увічнення пам'яті загиблих героїв; упорядкування медичної документації; оформлення електронного звернення; щодо ремонтних робіт по вулиці Європейській; періодична відсутність електропостачання у гуртожитку; щодо роботи Південноукраїнського ДРАЦС; отримання житла; отримання документів на житло; уточнення інформації про оренду земельної ділянки; отримання одноразової допомоги військовослужбовцем; кронування дерев; щодо виплати грошової допомоги на новонароджену дитину (ВПО); щодо матеріальної допомоги на поховання військового; щодо розміщення соціальної реклами; щодо черги на соціальне житло; отримання соціальної допомоги пораненим військовослужбовцем; влаштування тварин; повірка лічильників; архітектурні питання; про початок опалювального сезону у місті; щодо особистого прийому депутатів; отримання засобів догляду для пенсіонера, що має інвалідність; про порядок оплати за вивезення сміття з багатоквартирного будинку; приватизація житла; земельні питання; підвищення тарифів на тепло- та водопостачання; уточнення інформації щодо загиблого героя; неналежне ставлення працівників пенсійного фонду до громадян; отримання земельної ділянки; зміна маршруту шкільного автобуса; реабілітація військовослужбовця; діяльність ОСББ; врегулювання питання щодо оплати боргу за електропостачання; пільгові автобусні перевезення ; розробка проєктної документації на земельну ділянку; графіки відключень електроенергії; розміщення рекламних листівок (рекрутинг); оренда приміщення; розміщення інформації на міському сайті; робота КП ЖЕО; відсутність водопостачання; списки осіб, що перебувають на квартобліку; перерахунок коштів за воду; поховання пенсіонерки; функціонування генераторів у ЗЗСО та ЗДО; алгоритм дій при руйнуванні підприємства у результаті влучання шахеда; отримання соціальної допомоги; приватизація житлі; повірка лічильників; автобусні перевезення до залізничного вокзалу; архів документів; оформлення документів; відчудження земельної ділянки; робота відділу військового обліку; питання економіки; контакти місцевої преси; щодо контактів комунальних служб; щодо роботи укриття у ліцеях міста під час повітряної тривоги; питання корупції; бездіяльність посадових осіб; приватизація житла; безоплатна правова допомога; непорозуміння з сусідами; оформлення документів; щодо соціальних мереж виконавчого комітету; відновлення втрачених документів; отримання препарату «Калію йодид»; щодо роботи депутатів. Громадянам було надано усні відповіді та на 25 питань надано письмові роз'яснення.

Інформація про звернення громадян, що надійшли до виконавчого комітету

Південноукраїнської міської ради оприлюднюється на офіційному сайті Південноукраїнської міської ради відповідно до Закону України «Про звернення громадян».

З метою контролю за вчасним наданням відповідей на звернення громадян головний спеціаліст відділу зв'язків з громадськістю управління діловодства та зв'язків з громадськістю апарату Південноукраїнської міської ради та її виконавчого комітету, який відповідає за звернення громадян, здійснює систематичний аналіз та щомісяця готує довідку за станом виконавської дисципліни під час розгляду звернень громадян.

Начальник управління діловодства
та зв'язків з громадськістю Антоніна МАРТИНКО

07.01.2025

*Аналітичну довідку підготовлено на виконання п.7 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, затвердженої Постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 №348