**Довідка про підсумки роботи із зверненнями громадян, що надійшли**

**до виконавчого комітету Знамۥянської міської ради**

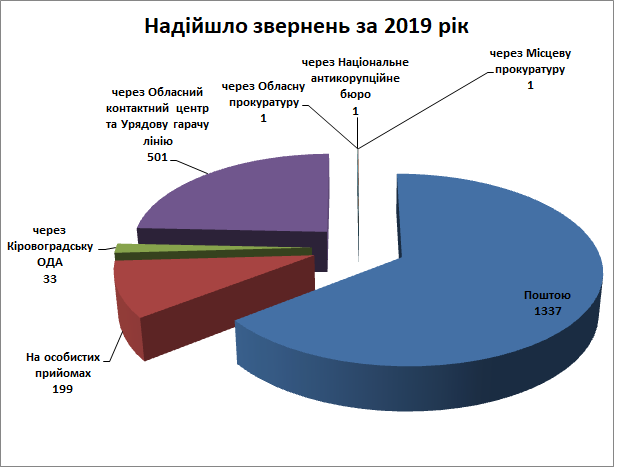
**протягом січня-грудня 2019 року.**

Протягом січня – грудня 2019 року до виконавчого комітету Знам`янської міської ради надійшло 2073 звернень громадян (за 2018 рік - 1949).

З них 1337 звернень надійшло поштою (у відповідний період 2018 року – 1400). На особистих прийомах міського голови звернулось 199 громадян (у відповідний період 2018 року - 44).

Через органи вищого рівня протягом звітного періоду надійшло:

* через Кіровоградську ОДА – 33;
* через Обласний контактний центр та Урядову гарячу лінію – 501;
* через Обласну прокуратуру -1;
* через Національне антикорупційне бюро – 1
* через Місцеву прокуратуру - 1.



Кількість колективних звернень протягом звітного періоду – 91 (у відповідний період 2018 року – 90), анонімних звернень – 4 (у відповідний період 2018 року – 10).

Кількість громадян, які звернулися – 3545 (у відповідний період 2018 року – 3478).

Кількість повторних звернень – 20 (у відповідний період 2018 року – 11).



Основні питання, що порушувались у зверненнях громадян протягом січня – грудня 2019 року згідно з Класифікатором звернень громадян:

020 – аграрна політика і земельні відносини - 225 (за відповідний період 2018 року – 228);

030 – транспорт і зв`язок – 24 (за відповідний період 2018 року – 79);

040 – економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво – 44 (за відповідний період 2018 року – 57);

050 – фінансова, податкова, митна політика – 10 (за відповідний період 2018 року – 1);

060 – соціальна політика, соціальний захист - 798 (за відповідний період 2018 року -745);

070 – праця і заробітна плата – 128 (за відповідний період 2018 року – 165);

090 – охорона здоров’я – 62 (за відповідний період 2018 року – 64);

100 – комунальне господарство – 475 (за відповідний період 2018 року – 391);

110 – житлова політика – 94 (за відповідний період 2018 року – 91);

120 – екологія та природні ресурси – 10 (за відповідний період 2018 року – 28);

130 – забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян, запобігання дискримінації – 31 (за відповідний період 2018 року – 14);

140 – сімейна та гендерна політика, захист прав дітей – 46 (за відповідний період 2018 року –18);

150 – молодь, фізична культура і спорт – 9 (за відповідний період 2018 року – 2);

160 – культура та культурна спадщина, туризм – 4 (за відповідний період 2018 року – 4);

170 – освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність – 19 (за відповідний період 2018 року – 16);

180 – інформаційна політика, діяльність засобів масової інформації – 2 (за відповідний період 2018 року – 2);

190 – діяльність об’єднань громадян, релігія та міжконфесійні відносини – 3 (за відповідний період 2018 року – 0);

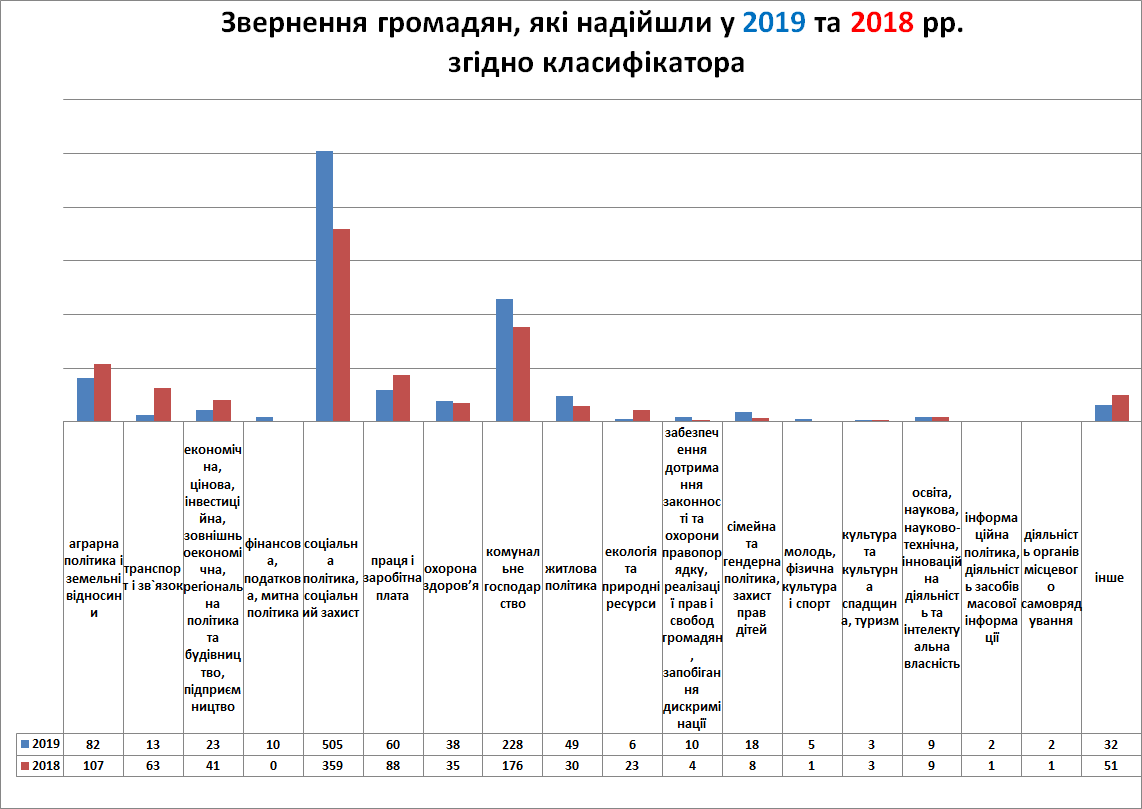
200 - діяльність Верховної Ради України, Президента України та Кабінету Міністрів України – 0 (за відповідний період 2018 року – 2);

210 – діяльність центральних органів виконавчої влади – 0 (за відповідний період 2018 року – 2);

230 – діяльність органів місцевого самоврядування - 2 (за відповідний період 2018 року -2);

240 – діяльність підприємств та установ – 0 (за відповідний період 2018 року – 1);

270 – інше – 127 (за відповідний період 2018 року – 75).



Упродовж 2019 року найактуальнішими питаннями згідно з класифікатором були питання соціального захисту. Кількість звернень, у яких порушено питання соціального захисту, збільшено на 53 звернення і становить 798, проти 745 у минулому році, а саме: надання матеріальної допомоги на лікування та соціально-побутові питання, призначення та виплати соціальної допомоги, субсидії, виплати допомоги малозабезпеченим сім’ям.

Комплекс питань комунальної сфери у зверненнях громадян є другим за кількістю. Проведений аналіз звернень, які надійшли до міськвиконкому, підтвердив актуальність питань житлово-комунального господарства, а саме: ремонт покрівель, під’їздів, ліфтів, внутрішньо будинкових мереж водопостачання та електропостачання, ремонт доріг, відновлення зовнішнього освітлення, благоустрій та ін. Протягом 2019 року кількість таких звернень – 475; за відповідний період 2018 року – 391.

Актуальними залишаються питання надання земельних ділянок, набуття права власності на землю, поновлення терміну дії оренди землі, надання дозволу на виготовлення проекту землеустрою, надання архівних витягів з рішень міської ради. Питома вага звернень, у яких порушувались земельні питання становить 225 звернень (за відповідний період 2018 року –228).

Як показав аналіз, незначно збільшилась кількість звернень з питань житлової політики, а саме: 94 звернення у 2019 році у порівнянні з 2018 роком - 91.

У 2019 році зменшилась кількість звернень на 13, у яких порушено питання економічної, цінової, інвестиційної, зовнішньоекономічної, регіональної політики та будівництва, підприємництва і становить 44 проти 57 у минулому році, питання стосувалися захисту прав споживачів, будівництва, містобудування, архітектури, торгівлі.

Зменшення звернень відбулося з питань транспорту і зв’язку 24 у 2019 році за відповідний період 2018 року – 79.

Протягом звітного періоду майже не змінилася кількість звернень по питанням освіти, наукової діяльності – 19 звернень проти 16 у 2018 році.

По питанням культури та культурної спадщини, туризму надійшла однакова кількість - 4 звернення.

Відбулося зменшення на 18 звернень по питанням екології та природним ресурсам 10 звернень у 2019 році проти 28 звернень у 2018 році.

Зменшилася кількість звернень по питанню праці і заробітної плати на 37 з 128 у 2019 році у порівнянні з 2018 роком - 165.

Майже однакова кількість звернень зафіксовано по питанню охорони здоров’я 62 у 2019 році та 64 у 2018 році.

127 звернень стосувалися інших питань, які були порушенні у зверненнях громадян.

*За соціальним станом авторів звернень:*

- пенсіонерів – 530;

- робітників – 107;

- селян – 1;

- працівників бюджетної сфери – 9;

- державних службовців – 2;

- військовослужбовців – 1;

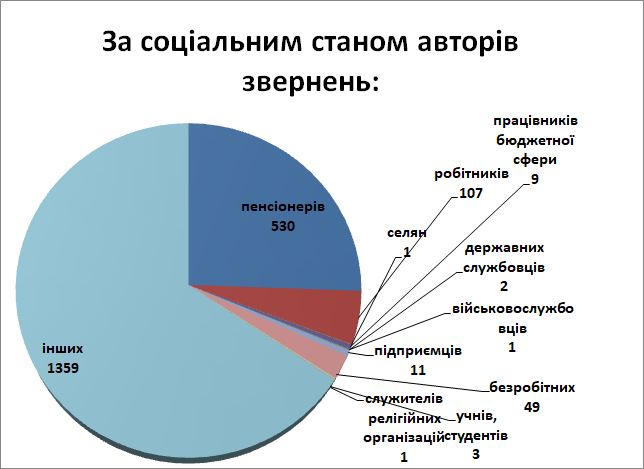
- підприємців – 11;

- безробітних – 49;

- учнів, студентів – 3;

- служителів релігійних організацій – 1;

- інших – 1359.



*За категоріями авторів звернень:*

- учасників війни – 1;

- дітей війни – 34;

- осіб з інвалідністю внаслідок Другої світової війни –1;

- осіб з інвалідністю в наслідок війни – 4;

- учасників бойових дій – 26;

- ветеранів праці – 10;

- осіб з інвалідністю І групи – 42;

- осіб з інвалідністю ІІ групи – 76;

- осіб з інвалідністю ІІІ групи – 59;

- одиноких матерів – 18;

- багатодітних сімей– 19;

- учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС – 8;

- інших категорій – 1775.



Виконавчим комітетом Знам’янської міської ради забезпечено оперативний розгляд звернень та своєчасне інформування заявників про результати розгляду, відповідно до проведеного моніторингу звернень громадян. Відсутні зауваження щодо організації роботи із зверненнями громадян у виконавчому комітеті Знам’янської міської ради. Згідно з інформацією щодо реагування на звернення громадян, які надійшли у 2019 році:

920 – позитивно вирішених звернень (що складає 44,4%);

1090 – дано роз’яснення;

63 – заходи вживаються.

Міською владою протягом звітного періоду проведено заходи, спрямовані на стабілізацію суспільно-політичної ситуації в місті. А саме: міським головою кожного тижня проводяться наради з керівниками управлінь, відділів апарату управління міськвиконкому та керівниками комунальних підприємств міста. Під час нарад проводиться аналіз стану виконання доручень міського голови за попередні тижні та ставляться завдання перед відповідними керівниками та підрозділами.

Міським головою згідно з затвердженим графіком проведено особисті прийоми громадян, на які звернулися 199 мешканців міста. Порушувались питання комунального господарства та житлової політики – 118звернень, а саме: проведення поточного ремонту даху та під’їздів в багатоповерхових будинках; благоустрій прибудинкових територій; водовідведення та водопостачання; поліпшення житлових умов; приватизація й інші операції з житлом, тощо. Питання соціального захисту громадян - 36 звернень, надання матеріальної допомоги на придбання лікарських засобів для лікування та призначення і виплати соціальної допомоги, субсидії. Громадян також турбували питання транспорту і зв’язку - 5, отримання юридичних консультацій та захисту прав споживачів - 7, вирішення земельних питань – 15, захисту прав дітей – 4, освіти та культури – 14.

Особистий прийом проводиться міським головою, керівництвом міської ради та виконавчого комітету, відповідно до графіків, затверджених розпорядженням міського голови №17 від 29 січня 2016 року та розпорядженням міської ради №6 від 1 лютого 2016 року «Про затвердження графіка особистого прийому та особистого виїзного прийому громадян керівництвом виконавчого комітету Знам`янської міської ради». Графік опублікований на веб-сайті Знам’янської міської ради та доведений до відома мешканців міста через газету «Знам’янські вісті», а також розміщений на інформаційному стенді в приміщенні міськвиконкому.

Зверненням громадян на особистих прийомах приділяється належна увага. У кожному випадку заявникам надається допомога або вишукуються шляхи вирішення їх проблем, надаються аргументовані відповіді та роз`яснення. Всіх заявників обов`язково повідомляють письмово про результати розгляду їх звернень у терміни, визначені законодавством України.

Відділом загальним, контролю та роботи зі зверненнями громадян виконавчого комітету встановлений жорсткий контроль за дотриманням термінів розгляду звернень громадян, якості та вичерпності відповідей. Звертається увага на недопущення надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей заявникам. У відділі загальному, контролю та роботи із зверненнями громадян кожен заявник має можливість перевірити хід виконання поданого ним звернення та ознайомитися з матеріалами відповідних звернень.

За допомогою комп’ютерної програми "Звернення громадян" щосереди та щоп'ятниці надаються нагадування виконавцям щодо дотримання термінів розгляду звернень громадян та узагальнена інформація про своєчасність розгляду звернень громадян у відділах та структурних підрозділах виконавчого комітету Знам`янської міської ради.

Управлінням соціального захисту населення всі звернення, які надходять беруться на контроль і по ним приймаються відповідні рішення та надається письмова відповідь.

Так, до управління надійшло 874 письмових звернення громадян, в тому числі:

* через органи влади - 802
* безпосередньо в управління – 72.

За звітний період територіальним центром 23 особи забезпечені інвалідними візками, ходунками, милицями з пункту прокату терцентру.

«Соціальним таксі» виконано 305 замовлень: доставка – 284 ветерани та особи з інвалідністю до медичних закладів міста і області, протезного цеху, Кіровоградського обласного госпіталю для ветеранів війни, ЛТЕКів.

Обстежено житлово-побутові умови проживання 228 пенсіонерів та осіб з інвалідністю, з них – 62 особи, які потребували сторонньої допомоги, прийнято на обслуговування відділенням соціальної допомоги вдома, припинено надання соціальної послуги догляду вдома з різних причин 56 особам. З метою контролю якості обслуговування та визначення ступеня індивідуальних потреб здійснені обстеження умов проживання 189 осіб, які перебувають на обліку терцентру.

В Центрі соціальних та компенсаційних виплат нараховується 6835 отримувачів адресних допомог. Призначено допомог згідно з Законом України «Про державну допомогу сім’ям з дітьми» та «Державну соціальну допомогу малозабезпеченим сім’ям» 1930 сім'ям на суму 46642.3 тис. грн., у тому числі державну соціальну допомогу дітям з інвалідністю та особам з інвалідністю з дитинства І-ІІІ групи отримали 433 осіб на суму 1587.4тис. грн., тимчасову допомогу сім’ям з дітьми (замість аліментів) – 8 осіб на суму 168.7 тис. грн. Допомогу по догляду за психічно-хворими особами з інвалідністю І та ІІ групи отримує 53 особи.

Станом на звітну дату профінансовано субвенції з державного бюджету на надання населенню пільг та субсидій на житлово-комунальні послуги, придбання твердого палива і скрапленого газу на суму 129276.7 тис. грн.

Станом на 25.12.2019 р. на обліку в УСЗН перебуває 269 внутрішньо переміщених осіб з тимчасово окупованої території України та районів проведення АТО. Довідки про взяття на облік видано 520 особам.

Протягом року було проведено 12 засідань міської постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян, згідно з графіком. За результатами проведених перевірок складено довідки та розглянуто їх на засіданнях міської постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян. Відмічено належну роботу у даному напрямку відділу економічного розвитку, промисловості, інфраструктури та торгівлі; управління соціального захисту населення; відділу земельних питань, юридичного відділу та ін. При перевірці управління містобудування, архітектури та житлово-комунального господарства виявлені недоліки в роботі, які протягом тижня були усунуті, та надано комісії інформацію про проведену роботу. За результатами засідань надані відповідні протокольні доручення. Начальникам управлінь, відділів, служб, центрів виконавчого комітету Знам’янської міської ради доручено здійснювати контроль за дотриманням термінів при розгляді звернень громадян, якості та вичерпності відповідей, звертати увагу на недопущення надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей заявникам.

Відділом загальним, контролю та роботи із зверненнями громадян здійснювалась реєстрація запитів на отримання публічної інформації згідно з законом України «Про доступ до публічної інформації». Так, протягом 2019 року запитів на отримання публічної інформації було зареєстровано 177, за відповідний період 2018 року – 229 запитів.

Запитів від:

* громадян України –155;
* юридичних осіб, підприємств, установ та організацій міста – 22.

Запити направлені до виконання у:

* відділ організаційно-кадрової роботи – 54;
* УМА та ЖКГ – 47;
* відділ фінансово-господарського забезпечення – 21;
* відділ економічного розвитку, промисловості, інфраструктури та торгівлі – 12;
* відділ земельних питань – 11;
* відділ інформаційної діяльності та комунікацій з громадськістю – 8;
* відділ загальний, контролю та роботи із зверненнями громадян – 7;
* відділ забезпечення діяльності міської ради – 5;
* управління соціального захисту населення – 5;
* відділ освіти – 3;
* центр надання адміністративних послуг – 2;
* служба у справах дітей – 1;
* відділ молоді, спорту та охорони здоров’я – 1.

Не рідше, ніж один раз у квартал на сайті міської ради публікуються довідки з питань звернень громадян, постійно висвітлюються матеріали сесії міської ради, діяльність виконавчого комітету, роз’яснення з питань реалізації громадянами права на звернення та особистий прийом.

Інформаційна робота через засоби масової інформації по ознайомленню мешканців міста з основними шляхами вирішення проблем життєдіяльності міста, відкрите та доступне спілкування міського голови із мешканцями міста, широка просвітницька робота сприяють більш глибокому роз`ясненню питань, з якими звертаються громадяни до посадових осіб міської влади.

**Начальник відділу загального, контролю**

**та роботи із зверненнями громадян О.Григор’єва**