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

**до виконавчого комітету Знамۥянської міської ради за 2017 рік**

У 2017 році до виконавчого комітету Знам`янської міської ради надійшло 1979 звернень громадян, що на 328 звернень менше, порівняно з відповідним періодом 2016 року.

З них 1447 звернень надійшло поштою. На особистих прийомах міського голови звернулося – 149 громадян ( у відповідний період 2016 року - 105);

Через органи вищого рівня протягом звітного періоду надійшло 20 звернень громадян, що на 23 менше, порівняно з відповідним періодом 2016 року.

* через Кіровоградську ОДА – 20 звернень ;
* через Обласний контактний центр та Урядову гарячу лінію – 361 звернення.

Кількість колективних звернень протягом звітного періоду – 88 (у відповідний період 2016 року –117 ), анонімних звернень – 17 (у відповідний період 2016 року –30).

Кількість громадян, які звернулися – 3476 ( у відповідний період 2016 року – 4662).

Кількість повторних звернень – 0 ( у 2016 році –0 ).

Основні питання, що порушувались у зверненнях громадян у 2017 році згідно Класифікатора звернень громадян:

- питання аграрної політики і земельні відносини - 235 (за відповідний період 2016 року –309).

- питання транспорту і зв`язку – 39 (за відповідний період 2016 року –32 ).

- питання економічної, цінової, інвестиційної, зовнішньоекономічної, регіональної політики та будівництва, підприємництва – 101 (за відповідний період 2016 року-125).

- питання соціального захисту – 688 (за відповідний період 2016 року –971).

- питання охорони здоров`я – 38 (за відповідний період 2016 року – 23).

- питання комунального господарства – 451 (за відповідний період 2016 року –483).

- питання житлової політики – 32 (за відповідний період 2016 року – 127).

- питання сім`ї, дітей, молоді, фізичної культури і спорту – 16 (за відповідний період 2016 року -35).

- питання праці і заробітної плати – 134 (за відповідний період 2016 року – 12).

- питання екології та природніх ресурсів – 23 (за відповідний період 2016 року –34).

- питання освіти, науки, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності – 25 (за відповідний період 2016 року –26).

Упродовж 2017 року найактуальнішими питаннями згідно проведеного аналізу є питання соціального захисту. Кількість звернень, у яких порушено питання соціального захисту, зменшено на 283 звернення і становить 688 (34,2%), проти 971 (41,3%) у минулому році, а саме: надання матеріальної допомоги, призначення та виплати соціальної допомоги, субсидії, правильності їх нарахування, виплати коштів у готівковій формі для придбання твердого побутового палива і скрапленого газу та автоматичного подовження раніше призначеної субсидії на наступний період, виплати допомоги на дітей.

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 водо та електропостачання, ремонт доріг, відновлення зовнішнього освітлення, благоустрій та ін. Протягом 2017 року кількість таких звернень – 451 (22,4 % від усіх звернень), за відповідний період 2016 року – 483 звернення ( 19,2%).

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 складає 11,7% і становить 235 звернень (за відповідний період 2016 року –309 звернень – 13,1%).

Як показав аналіз, зменшилися на 95 кількість звернень з питань житлової політики з 127 звернень (5,4%) у 2016 році до 32 звернень (1,6%) у 2017 році.

У 2017 році зменшилась кількість звернень на 24, у яких порушено питання економічної, цінової, інвестиційної, зовнішньоекономічної, регіональної політики та будівництва, підприємництва і становить 101 (5,0%), проти 125 (5,3%) у минулому році, питання стосувалися захисту прав споживачів, будівництва, містобудування, архітектури, торгівлі.

У співвідношенні до 2016 року зафіксовано зменшення на 19 кількості звернень з питань сім’ї, дітей, молоді, фізичної культури і спорту ( з 35 звернень до 16 - у 2017 році).

Збільшення на 7 звернень відбулося з питань транспорту і зв’язку (з 32 (1,4%) у 2016 році до 39 (1,9%) у 2017 році).

Протягом звітного періоду майже не змінилася кількість звернень по питанням освіти, наукової діяльності – 25 звернень проти 26 у 2016 року.

Як свідчать звернення, збільшення кількості відбулося по питанням культури та культурної спадщини, туризму на 11 звернення (4 звернення у 2016 році проти 15 звернень у 2017 році).

Відбулося зменшення на 11 звернень по питанням екології та природніх ресурсів (34 звернень у 2016 році проти 23 звернень у 2017 році).

Порівняно з 2016 роком збільшилася кількість звернень по питанню праці і заробітної плати з 12 (0,5%) у 2016 році до 134 (6,7%) у 2017 році у зв’язку із проведенням реєстрації звернень щодо надання архівних довідок про стан заробітної плати, реєстрація яких у 2016 році проводилась не відділом загальним, контролю та роботи із зверненнями громадян, а архівним відділом.

Також збільшення звернень на 15 зафіксовано по питанню охорони здоров’я (з 23 у 2016 році до 38 у 2017 році).

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

Потреба в активізації діалогу влади та громадськості є важливим механізмом у забезпеченні проведення реформи місцевого самоврядування, вивчення громадської думки на місцевому рівні, залучення до цього процесу громадян.

Серед головних завдань роботи із зверненнями громадян: санітарний стан міста, виконання робіт по благоустрою центральної частини міста, поточний ремонт дорожнього покриття вулиць, відновлення вуличного освітлення, встановлення ігрових майданчиків для дітей. Особлива увага приділяється виконанню антикризових заходів, поповненню міського бюджету та виплаті заробітної плати працівникам бюджетної галузі.

В особистих прийомах беруть участь заступники міського голови, начальники управлінь та відділів виконавчого комітету.

На особистий прийом міського голови звернулися 149 мешканців міста.

Основне місце займають питання комунального господарства – 87звернень, що становить 58,4 % від загальної кількості. Це питання проведення поточного ремонту даху та під’їздів в багатоповерхових будинках - 41; проведення ремонтних робіт по відновленню дорожнього покриття - 13; відновлення зовнішнього освітлення (заміна ламп) - 4; асфальтування прибудинкової території - 7; виготовлення технічної документації на багатоповерхові будинки - 2; вивезення сміття з приватного сектору - 3; знищення бур’янів - 1 та інші - 16. Питання соціального захисту громадян - 18 звернень. Найбільш актуальними питаннями залишаються - надання матеріальної допомоги на придбання лікарських засобів для лікування – 16 звернень та призначення і виплати соціальної допомоги, субсидії - 2. Громадян також турбували питання надання допомоги в працевлаштуванні - 3, отримання юридичних консультацій та захисту прав споживачів - 17, вирішення земельних питань – 12, поліпшення житлових умов – 5 та інші -12.

Всі звернення, що надходять до виконавчого комітету, міський голова розглядає особисто, дає відповідні доручення виконавцям. Від виконавців міський голова вимагає позитивного вирішення питань, що належать до їх компетенції. Заявники обов`язково повідомляються про результати розгляду їх звернень у терміни, зазначені законодавством України.

Особлива увага приділяється вирішенню питань, які порушують ветерани війни і праці, інваліди, учасники АТО, переселенці із зони АТО, пенсіонери, особи, які постраждали внаслідок аварії на ЧАЕС, багатодітні сім`ї, діти-інваліди, одинокі матері та особи, які потребують соціального захисту та підтримки.

Відділом загальним, контролю та роботи зі зверненнями громадян виконавчого комітету проводиться аналітична робота та узагальнення причин надходжень звернень громадян. 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.

Проведено 30 засідань міської комісії «Турбота і милосердя», рішеннями якої надана матеріальна допомога 640 малозабезпеченим, пенсіонерам, учасникам АТО та членам їхніх родин, непрацездатним громадянам та інвалідам міста на суму 361,8 тис. грн. з різних джерел фінансування.

В Центрі соціальних та компенсаційних виплат нараховується 10924 отримувачів адресних допомог, в тому числі:

* адресних соціальних допомог – 2534;
* субсидій – 7992
* компенсацій постраждалим внаслідок аварії на ЧАЕС – 232,
* допомога переміщеним особам – 166.

Призначено допомог згідно Законів України „Про державну допомогу сім’ям з дітьми” та „ Державну соціальну допомогу малозабезпеченим сім’ям” 2270 сім'ям на суму 43603,1 тис. грн., в тому числі державну соціальну допомогу дітям-інвалідам та інвалідам з дитинства І-ІІІ групи отримали 413 осіб. Допомогу по догляду за психічно-хворими інвалідами І та ІІ групи отримують 54 особи.

Протягом 2017 року проведено 12 засідань міської постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян, згідно графіку, затвердженого міським головою. По результатах засідань складені протоколи та надані відповідні протокольні доручення.

Відповідно до розпорядження міського голови від 12.05.17р. №91 «Про затвердження планів – графіків перевірок стану виконавської дисципліни, виконання актів, що підлягають контролю та стану дотримання вимог Закону України «Про звернення громадян» в управліннях, відділах, службах, центрах виконавчого комітету Знам’янської міської ради на 2017 рік» проведено 13 перевірок дотримання вимог законодавства з питань звернень громадян та стану розгляду звернень громадян у відділах, управліннях, службах, центрах виконавчого комітету, комунальному підприємстві.

За результатами проведених перевірок складено довідки та розглянуто їх на засіданнях міської постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян. Хотілося б відмітити належну роботу у даному напрямку КП «Знам’янський комбінат комунальних послуг» (зменшено кількість звернень порівняно з минулим роком, стан розгляду звернень на належному рівні), а також відділу економічного розвитку, інфраструктури, промисловості та торгівлі, управління соціального захисту населення, відділі земельних питань та інш..

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 інформації щодо реагування на звернення громадян, які надійшли у 2017 році:

65,2% - відсоток позитивного вирішення звернень (1291 звернення);

637 – дано роз’яснення;

51 – заходи вживаються.

Відділом загальним, контролю та роботи із зверненнями громадян здійснювалась реєстрація запитів на отримання публічної інформації згідно закону України «Про доступ до публічної інформації». Так, протягом 2017 року запитів на отримання публічної інформації було зареєстровано 245, за відповідний період 2016 року – 214 запити.

Запити, подані в порядку Закону України «Про доступ до публічної інформації» як поштою, так і електронним зв’язком, були зареєстровані у журналі реєстрації та розглянуті у відповідний строк.

На веб-сайті Знам`янської міської ради публікуються довідки з питань розгляду звернень громадян у виконавчому комітеті Знам`янської міської ради.

Відмов працівниками виконавчого комітету у задоволенні права на звернення громадян не зафіксовано. Порушення Закону України «Про звернення громадян» при розгляді звернень громадян на особистому прийомі відсутні.

Виконавчим комітетом Знам’янської міської ради вживаються всі можливі заходи щодо забезпечення реалізації конституційних прав громадянина на письмові звернення та особистий прийом, неухильного виконання норм Закону України „Про звернення громадян”, упорядкування роботи із зверненнями громадян.

Питання організації роботи зі зверненнями громадян перебуває на постійному контролі керівництва виконавчого комітету Знам’янської міської ради.

**Начальник відділу загального, контролю**

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