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

**до виконавчого комітету Знам’янської міської ради**

**протягом І півріччя 2021 року.**

Протягом І півріччя 2021 року до виконавчого комітету Знам`янської міської ради надійшло 1091 звернення громадян (у відповідний період 2020 року – 756). Порівняно з 2020 роком збільшилось кількість звернень громадян на 335. Переважна більшість порушених питань стосувались: соціального захисту (надання матеріальної допомоги, призначення і виплати соціальних допомог, субсидій, допомог на дітей), земельних питань в зв’язку з об’єднанням територіальних громад та житлово-комунального господарства (санітарний стан, благоустрій прибудинкових територій, будівництво та ремонт доріг, експлуатація та ремонт житла та ін).

Загальна кількість звернень – 808 надійшло поштою (у відповідний період   
2020 року – 504).

На особистих прийомах міського голови звернулось 14 громадян (у відповідний період 2020 року – 41).

Через органи вищого рівня протягом звітного періоду надійшло:

* через Кіровоградську ОДА – 29 (у відповідний період 2020 року – 13);
* через Обласний контактний центр та Урядову гарячу лінію – 239 (у відповідний період 2020 року – 198).

Кількість колективних звернень протягом звітного періоду – 44 (у відповідний період 2020 року – 35), анонімних звернень – 8 (у відповідний період 2020 року – 3).

Кількість громадян, які звернулися – 1777 (у відповідний період 2020 року – 1203).

Основні питання, що порушувались у зверненнях громадян протягом 2021 року згідно Класифікатора звернень громадян:

020 – аграрна політика і земельні відносини - 252 (за відповідний період 2020 року – 95);

030 – транспорт і зв`язок – 2 (за відповідний період 2020 року – 10);

040 – економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво – 15 (за відповідний період 2020 року – 27);

050 – фінансова, податкова, митна політика – 1 (за відповідний період 2020 року – 1);

060 – соціальна політика, соціальний захист – 370 (за відповідний період 2020 року – 328);

070 – праця і заробітна плата – 98 (за відповідний період 2020 року – 58);

090 – охорона здоров’я – 68 (за відповідний період 2020 року – 63);

100 – комунальне господарство – 147 (за відповідний період 2020 року – 86);

110 – житлова політика – 47 (за відповідний період 2020 року – 25);

120 – екологія та природні ресурси – 8 (за відповідний період 2020 року – 4);

130 – забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян, запобігання дискримінації – 14 (за відповідний період 2020 року – 13);

140 – сімейна та гендерна політика, захист прав дітей – 20 (за відповідний період  
2020 року – 9);

150 – молодь, фізична культура і спорт – 2 (за відповідний період 2020 року – 0);

160 – культура та культурна спадщина, туризм – 2 (за відповідний період 2020 року – 1);

170 – освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність – 8 (за відповідний період 2020 року – 1);

180 – інформаційна політика, діяльність засобів масової інформації – 0(за відповідний період 2020 року -1);

230 – діяльність органів місцевого самоврядування - 0 (за відповідний період 2020 року - 2);

270 – інше – 48 (за відповідний період 2020 року – 39).

*За соціальним станом авторів звернень:*

- пенсіонерів – 151;

- пенсіонерів з числа військовослужбовців – 15;

- робітників – 31;

- селяни – 1;

- працівники бюджетної сфери – 1;

- державних службовців – 1;

- військовослужбовців – 1;

- підприємців – 14;

- безробітних – 22;

- учнів, студентів – 1;

- інших – 853.

*За категоріями авторів звернень:*

- учасників війни – 4;

- дітей війни – 13;

- осіб з інвалідністю внаслідок війни – 1;

- учасників бойових дій – 16;

- ветеранів праці – 4;

- осіб з інвалідністю І групи – 17;

- осіб з інвалідністю ІІ групи – 32;

- осіб з інвалідністю ІІІ групи – 24;

- одиноких матерів – 11;

- багатодітних сімей – 11;

- учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС – 3;

- інших категорій – 955.

Всі звернення розглянуті, дані відповідні доручення виконавцям. Найактуальнішими та пріоритетними питаннями були питання соціального захисту. Кількість звернень у яких порушено питання становить – 370 (у порівняні з 2020 роком – 328), найбільше це питання: надання матеріальної допомоги на лікування, соціально-побутові питання, призначення та виплати соціальної допомоги, субсидій, правильності їх нарахування та ін.

Актуальними залишаються питання надання земельних ділянок, набуття права власності на землю, поновлення терміну дії оренди землі, надання дозволу на виготовлення проекту землеустрою. Кількість звернень, у яких порушувались земельні питання становить 252 (за відповідний період 2020 року надійшло - 95).

Проведений аналіз звернень, які надійшли до виконавчого комітету, підтвердив актуальність питань житлово-комунального господарства, а саме: проведення ремонту житлових будинків, ремонту покрівель, під’їздів, відмосток, внутрішньо-будинкових мереж водопостачання та електропостачання, ремонт доріг та тротуарів, відновлення зовнішнього освітлення, санітарний стан прибудинкових територій та ін. Протягом звітного періоду кількість таких звернень становила – 147 (у порівнянні з аналогічним періодом 2020 року – 86).

Зверненням громадян приділяється належна увага. У кожному випадку заявникам надається допомога або вишукуються шляхи вирішення їх проблем, надаються аргументовані відповіді та роз`яснення.

До управління соціального захисту населення виконавчого комітету Знам’янської міської ради надійшло 370 письмових звернень громадян, безпосередньо до управління -43. В зверненнях найчастіше мешканці міста порушували питання: надання матеріальної допомоги на лікування, придбання ліків; нарахування субсидій на житлово-комунальні послуги; призначення та виплата державних соціальних допомог; надання пільг за фактичним місцем проживання.

Протягом звітного періоду прийнято рішення про надання соціальних послуг: догляд вдома - 50 особам; догляд стаціонарний - 6 особам; консультування - 5 особам; соціальний супровід сімей/осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах - 2.

«Соціальним таксі» виконано 47 замовлень доставка 39 ветеранів та осіб з інвалідністю до медичних закладів міста і області, протезного цеху, Кіровоградського обласного госпіталю для ветеранів війни, ЛТЕКів.

Обстежено житлово-побутові умови проживання 75 пенсіонерів та осіб з інвалідністю, з них 48 осіб, які потребували сторонньої допомоги, прийнято на обслуговування відділенням соціальної допомоги вдома, припинено надання соціальної послуги догляду вдома з різних причин 46 особам. З метою контролю якості обслуговування та визначення ступеня індивідуальних потреб здійснені обстеження умов проживання 82 осіб, які перебувають на обліку терцентру.

У Центрі соціальних та компенсаційних виплат нараховується 2615 отримувачів адресних допомог, в тому числі: адресних соціальних допомог – 2158; субсидій -180; компенсацій постраждалим внаслідок аварії на ЧАЕС – 151; допомога переміщеним особам – 126.

Призначено допомог згідно Законів України «Про державну допомогу сім’ям з дітьми» та «Державну соціальну допомогу малозабезпеченим сім’ям» 1137 сім’ям на суму 32385.0 тис. грн., у тому числі державну соціальну допомогу дітям з інвалідністю та особам з інвалідністю з дитинства І-ІІІ груп отримали 468 осіб на суму 6711,6тис. грн., тимчасову допомогу сім’ям з дітьми (замість аліментів) –11 осіб на суму 72,8тис. грн. Допомогу по догляду за психічно-хворими особами з інвалідністю І та ІІ груп отримують 66 осіб.

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 30111.99 тис. грн.

На обліку в УСЗН перебуває 277 внутрішньо переміщених осіб з тимчасово окупованої території України та районів проведення АТО/ООС. Довідки про взяття на облік видано 531 особі. Відповідно до постанови Кабінету Міністрів Україна від 01.10.2014 року № 505 «Про надання щомісячної адресної допомоги внутрішньо переміщеним особам для покриття витрат на проживання, в тому числі на оплату житлово-комунальних послуг» станом на 25.06.2021 року таку допомогу отримують 88 сімей (130 осіб), з початку року виплачено 705,2 тис. грн.

На обліку в управлінні перебуває 2 прийомні сім’ї, що отримують допомогу за принципом «гроші ходять за дитиною», 8 дитячих будинків сімейного типу, 2 патронатні сім’ї. За звітний період цим сім’ям виплачено 3395,6тис. грн.

Спеціалісти управління постійно проводять інформаційно-роз’яснювальну роботу серед населення міста щодо соціального захисту населення та роботи управління через засоби масової інформації.

Протягом І півріччя було проведено 6 засідань міської постійно діючої комісії виконавчого комітету Знам’янської міської ради з питань розгляду звернень громадян, згідно графіку. За результатами проведених перевірок складено довідки та розглянуто їх на засіданнях міської постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян. Начальникам управлінь, відділів, служб, центрів виконавчого комітету Знам’янської міської ради рекомендовано здійснювати контроль за дотриманням термінів при розгляді звернень громадян, якості та вичерпності відповідей, звертати увагу на недопущення надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей заявника.

Забезпечено оперативний розгляд звернень та своєчасне інформування заявників. Відсутні зауваження щодо організації роботи із зверненнями громадян у виконавчому комітеті Знам’янської міської ради. Згідно інформації щодо реагування на звернення громадян, які надійшли протягом І півріччя 2021 року:

539 - позитивно вирішених звернень;

426 – дано роз’яснення;

2 – надіслано за належністю (ст. 7 Закону України "Про звернення громадян");

124 – заходи вживаються.

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 І півріччя 2021 року запитів на отримання публічної інформації було зареєстровано – 46, за відповідний період 2020 року – 97 запитів.

Надійшло запитів від:

громадян України – 42;

юридичних осіб, підприємств, установ та організацій міста – 4.

Виконавцями запитів є:

відділ організаційно кадрової роботи – 12;

юридичний відділ – 8;

УМА та ЖКГ – 7;

відділ земельних питань – 4;

відділ освіти – 3;

відділ загальний, контролю та роботи із зверненнями громадян – 3;

відділ фінансово-господарського забезпечення – 2;

управління соціального захисту населення – 2;

відділ економічного розвитку, промисловості, інфраструктури та торгівлі – 2;

відділ молоді, спорту та охорони здоров’я – 1;

відділ охорони здоров’я – 1;

відділ культури – 1.

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

З метою забезпечення інформованості громадськості про стан роботи зі зверненнями громадян на офіційному веб-сайті Знам’янської міської ради у розділі «Звернення громадян» щокварталу оприлюднюються узагальнені відомості про організацію роботи із зверненнями громадян.

Всі звернення, що надходять до міськвиконкому, 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, визначені законодавством України.

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

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

Виконавчим комітетом Знам’янської міської ради вживаються всі можливі заходи щодо забезпечення реалізації конституційних прав громадянина на звернення, 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 Олена ГРИГОР’ЄВА**