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

**до виконавчого комітету Знамۥянської міської ради**

**протягом січня-вересня 2018 року.**

Протягом січня-вересня 2018 року до виконавчого комітету Знам`янської міської ради надійшло 1451 звернень громадян.

З них 1090 звернень надійшло поштою. На особистих прийомах міського голови звернулось 30 громадян ( у відповідний період 2017 року - 94).

Через органи вищого рівня протягом звітного періоду надійшло:

* через Кіровоградську ОДА –24.
* через Обласний контактний центр та Урядову гарячу лінію - 303.
* через АПУ – 1.
* через інші органи влади – 3

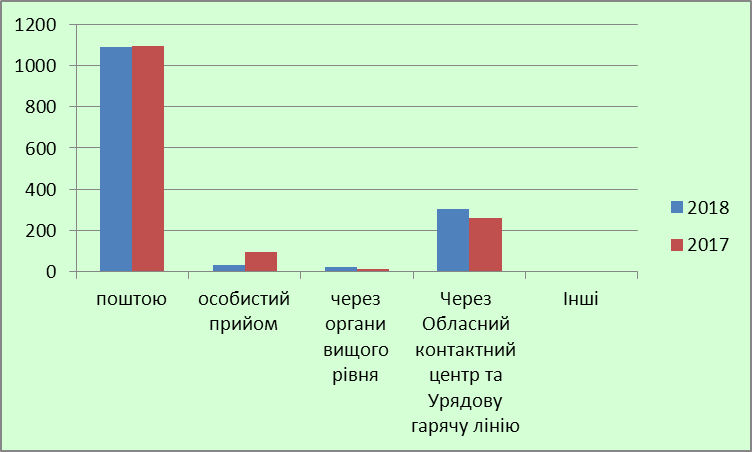
Кількість колективних звернень протягом звітного періоду – 69 (у відповідний період 2017 року –60 ), анонімних звернень – 9 (у відповідний період 2017 року –12).

Кількість громадян, які звернулися – 2794 ( у відповідний період 2017 року – 2317).

Кількість повторних звернень – 3 ( у 2017 році –0 ).

**Порівняння кількості звернень за ІІІ квартал 2018 року**

**до відповідного періоду 2017 року**



Основні питання, що порушувались у зверненнях громадян протягом січня – вересня 2018 року згідно Класифікатора звернень громадян:

020 - аграрна політика і земельні відносини - 177 (за відповідний період 2017 року –181).

030 - транспорт і зв`язок – 72 (за відповідний період 2017 року –28).

040 - економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво – 49 (за відповідний період 2017 року-84).

060 – соціальна політика, соціальний захист – 520 (за відповідний період 2017 року –516).

070 – праця і заробітна плата – 138 (за відповідний період 2017- 88).

090 – охорона здоров’я – 45 (за відповідний період 2017- 32).

100 - комунальне господарство – 283 (за відповідний період 2017 року –288).

110 – житлова політика – 65 (за відповідний період 2017 року –27).

120 - екологія та природні ресурси – 27 (за відповідний період 2017 року –15).

130 - забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян, запобігання дискримінації – 10 (за відповідний період 2017 року – 1).

140 – сімейна та гендерна політика, захист прав дітей – 10 (за відповідний період 2017 року – 21).

150 – молодь, фізична культура і спорт – 2 (за відповідний період 2017 року – 0).

160 – культура та культурна спадщина, туризм – 3 (за відповідний період 2017 року – 9).

170 - освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність – 15 (за відповідний період 2017 року – 13).

180 – інформаційна політика, діяльність засобів масової інформації - 2 (за відповідний період 2017 року – 0).

200 - діяльність Верховної Ради України, Президента України та Кабінету Міністрів України – 2 (за відповідний період 2017 року –0).

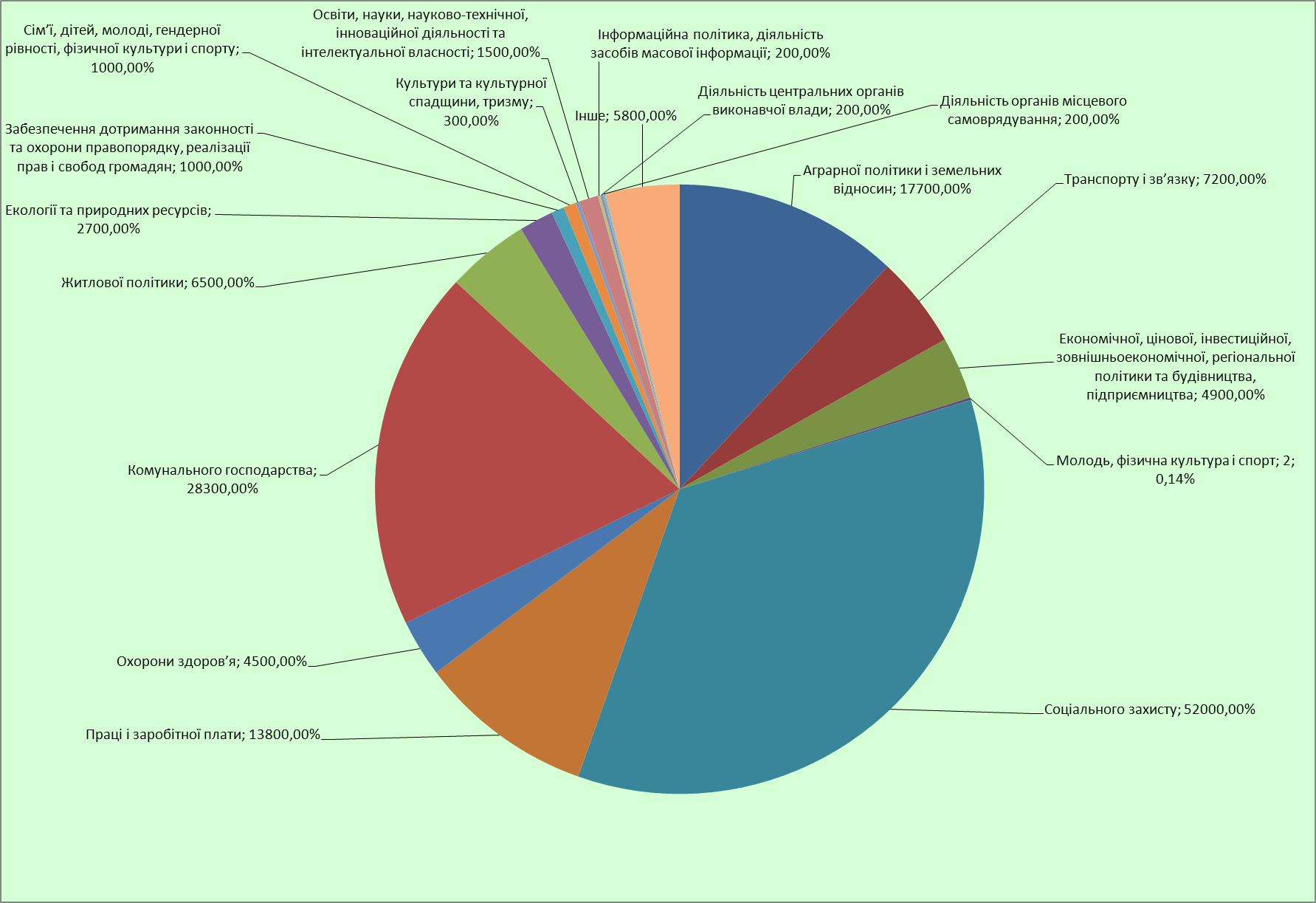
210 - діяльністі центральних органів виконавчої влади – 2 (за відповідний період 2017 року –0).

230 - діяльність органів місцевого самоврядування -2 (за відповідний період 2017 року –0).

240 - діяльності підприємств та установ -1 (за відповідний період 2017 року –0).

270 - інше – 58 (за відповідний період 2017 року – 184).

**Питання порушені у зверненнях**

**

***За соціальним станом авторів звернень :***

- пенсіонерів –417 ;

- робітників –81;

- працівників бюджетної сфери – 7;

- державних службовців – 3 ;

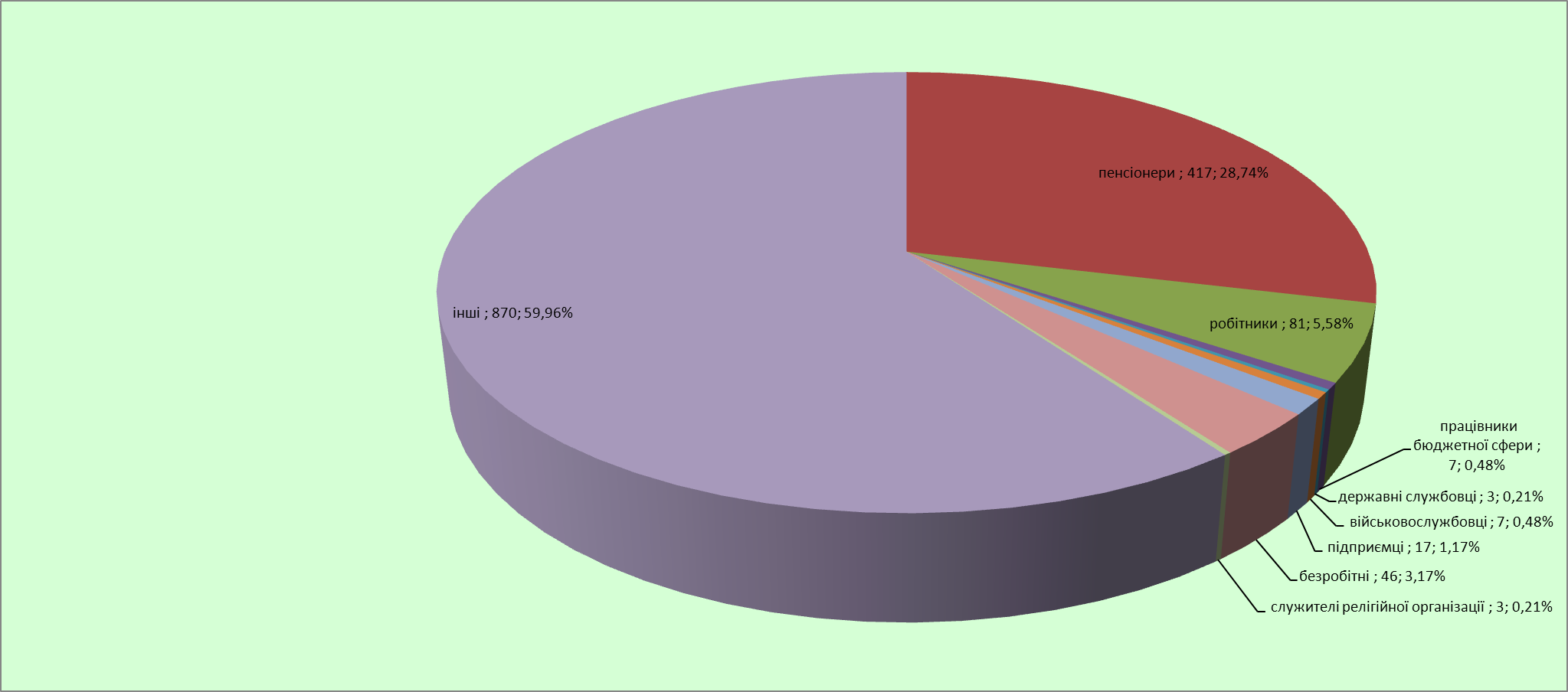
- військовослужбовців – 7;

- підприємців – 17;

- безробітних –46;

- учнів, студентів – 3;

- інших –870.



***За категоріями авторів звернень :***

- учасників війни – 5;

- дітей війни – 25;

- інвалідів Великої Вітчизняної війни –3;

- інвалід війни – 5 ;

- учасників бойових дій –49;

- ветеранів праці –11;

- інвалідів І групи –22 ;

- інвалідів ІІ групи – 51;

- інвалідів ІІІ групи –28 ;

- дітей інвалідів – 1;

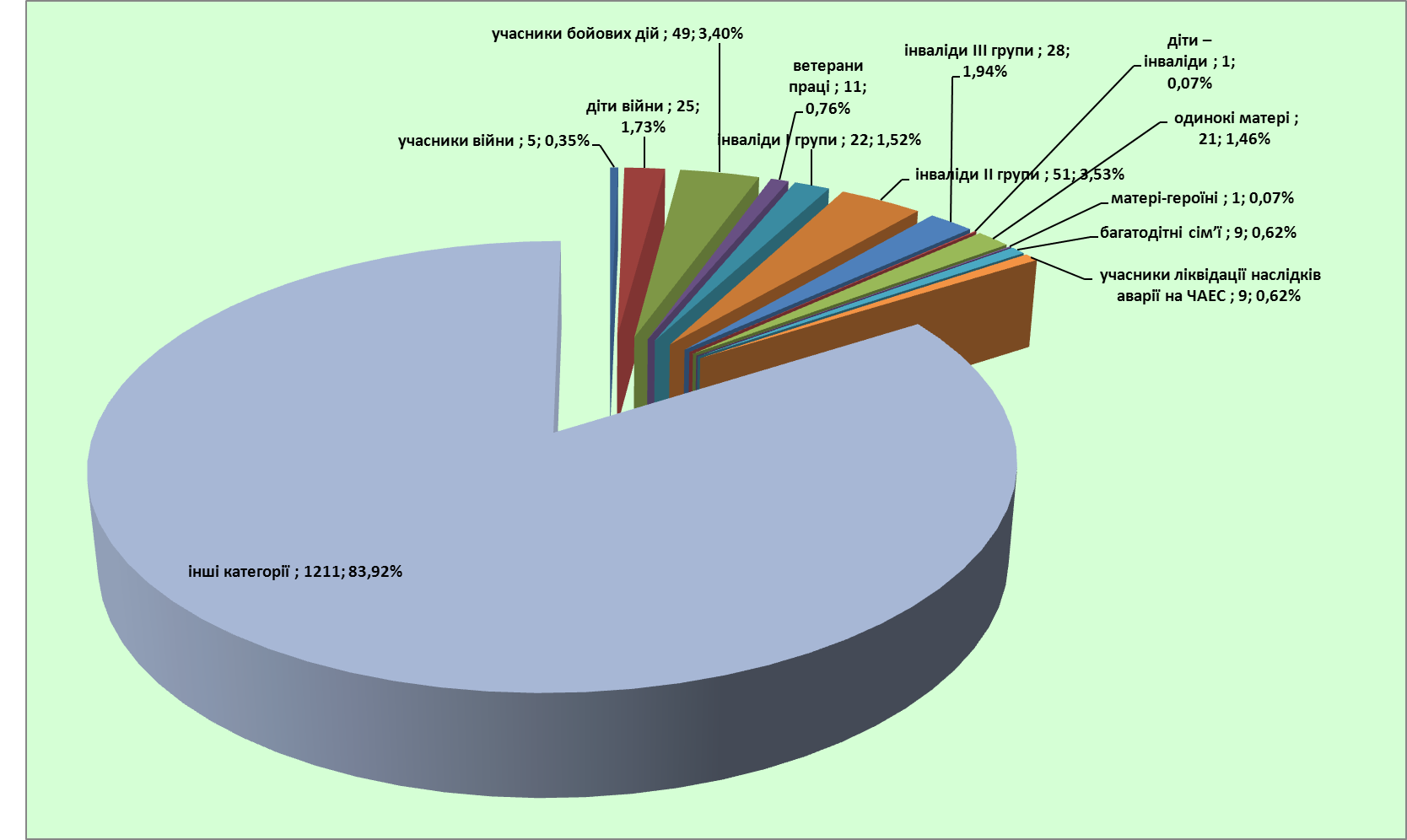
- одиноких матерів –21;

- матерів-героїнь –1;

- багатодітних сімей–9;

- учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС – 9;

- інших категорій – 1211.



Всі звернення розглянуті, дані відповідні доручення виконавцям. Комплекс питань соціального захисту у зверненнях громадян є найактуальнішими, другими за кількістю є питання комунальної сфери, далі йдуть земельні питання та праці і заробітної плати.

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.

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

Так, станом на 25.09.2018 р. до управління надійшло 531 письмове звернення громадян, в тому числі:

* через органи влади - 492;
* безпосередньо в управління – 39.

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.

За звітний період територіальним центром 9 ветеранів оформлені до інтернатних закладів області, 5 осіб забезпечені інвалідними візками, ходунками, милицями з пункту прокату терцентру.

«Соціальним таксі» виконано 303 замовлення: доставка 243 ветеранів та осіб з інвалідністю до медичних закладів міста і області, протезного цеху, Кіровоградського обласного госпіталю для ветеранів війни, ЛТЕКів.

Обстежені житлово-побутові умови проживання 35 пенсіонерів та осіб з інвалідністю, з них 39 осіб, які потребували сторонньої допомоги, прийняті на обслуговування відділенням соціальної допомоги вдома, припинено надання соціальної послуги догляду вдома з різних причин 63 особам. З метою контролю якості обслуговування та визначення ступеня індивідуальних потреб здійснені обстеження умов проживання 279 осіб, які перебувають на обліку терцентру.

Проведено 37 засідань міської комісії «Турбота і милосердя», рішеннями якої надана матеріальна допомога з міського бюджету 434 малозабезпеченим, пенсіонерам, учасникам АТО та членам їхніх родин, непрацездатним громадянам та інвалідам міста на суму 358,6 тис. грн. та з обласного бюджету 38 особам на загальну суму 112,5 тис.грн.

Станом на 25.09.2018 р. в Центрі соціальних та компенсаційних виплат нараховується 7184 отримувачів адресних допомог, в тому числі:

* адресних соціальних допомог – 2350;
* субсидій – 4482
* компенсацій постраждалим внаслідок аварії на ЧАЕС – 224,
* допомога переміщеним особам – 128.

Призначено допомог згідно Законів України „Про державну допомогу сім’ям з дітьми” та „Державну соціальну допомогу малозабезпеченим сім’ям” 1971 сім'ям на суму 31389 тис. грн., в тому числі державну соціальну допомогу дітям-інвалідам та інвалідам з дитинства І-ІІІ групи отримали 427 осіб. Допомогу по догляду за психічно-хворими інвалідами І та ІІ групи отримують 49 осіб.

Станом на 25.09.2018 року на обліку в УСЗН перебуває 292 внутрішньо переміщені особи з тимчасово окупованої території України та районів проведення АТО. Довідки про взяття на облік отримали 494 особи.

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 25.09.2018 року таку допомогу отримують 98 сімей (128 осіб), з початку року виплачено 1163,8 тис.грн.

Державну соціальну допомогу дітям-інвалідам та інвалідам з дитинства І-ІІІ групи отримали 427 чол. на суму 6782,2тис. грн., тимчасову допомогу сім’ям з дітьми (замість аліментів) – 11осіб на суму 71,64тис. грн.

На обліку в управлінні перебуває 4 прийомні сім’ї, що отримують допомогу за принципом „гроші ходять за дитиною”. За звітний період цим сім’ям виплачено 1567,1 тис. грн. В місті функціонує 3 будинки сімейного типу, в яких виховуються 25 дітей.

В управлінні постійно проводиться робота по поліпшенню виконавської дисципліни. Прийом громадян спеціалістами управління проводиться щоденно з 800 до 1700 години, що дає можливість забезпечити в повному обсязі всі потреби громадян, які звертаються за роз’ясненнями та допомогою до працівників управління. В управлінні діють телефони „гарячої лінії” по питанням:

* пільг, допомог та субсидій - 2-19-38;
* легалізації виплати заробітної плати та зайнятості населення – 2-20-44.

Спеціалісти управління постійно проводять інформаційно-роз’яснювальну роботу серед населення міста щодо соціального захисту населення та роботи управління через засоби масової інформації (міську газету „Знам’янські вісті”), на web-сторінках Знам’янського міськвиконкому та управління, під час виїзної роботи «мобільного соціального офісу». За звітний період управлінням розміщено на сторінках місцевої газети 30 інформаційних статей, на web-сторінці управління - 41 стаття.

Протягом третього кварталу було проведено 9 засідань міської постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян, згідно графіку, затвердженого розпорядженням міського голови, а саме:

* Про стан розгляду звернень громадян у виконавчому комітеті по підсумках 2017 року. Проведена 31.01.2018 р.
* Про стан виконання звернень громадян, які залишились на контролі у підрозділах виконавчого комітету Знам’янської міської ради з попередніх років. Проведена 28.02.2018 р.
* Про стан розгляду звернень громадян у відділі молоді, спорту та охорони здоров’я. Проведена 30.03.2018 р.
* Про стан розгляду звернень громадян у виконавчому комітеті по підсумках І кварталу 2018 року. Проведена 30.04.2018 р.
* Про стан розгляду звернень громадян у відділі економічного розвитку, промисловості та торгівлі. Про стан розгляду звернень громадян в службі у справах дітей. Про стан розгляду звернень громадян у юридичному відділі. Проведено 31.05.2018 р.
* Про стан розгляду звернень громадян в відділі земельних питань, відділу архітектури та містобудування. Проведено 27.06.2018 р.
* Про стан розгляду звернень громадян у виконавчому комітеті по підсумках першого півріччя 2018 року. Проведена 31.07.2018 р.
* Про стан розгляду звернень громадян в управлінні містобудування, архітектури та ЖКГ. Про стан розгляду звернень громадян управління соціального захисту населення. Про стан розгляду звернень громадян у відділі культури і туризму. Про стан розгляду звернень громадян у відділі освіти. Проведено 30.08.2018 р.
* Про стан розгляду звернень громадян в центрі соціальних служб, для дітей, сім’ї, молоді. Проведено 28.09.2018 р.

По результатах засідань складені протоколи та надані відповідні протокольні доручення. 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 заявникам.

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.

Не рідше, ніж один раз у квартал на сторінках газети „Знам'янські вісті” та 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.

Найчастіше висвітлюються матеріали щодо змін у призначенні субсидій, пільг та соціальних виплат і допомог. Пенсійні питання залишаються актуальними постійно та потребують відстеження змін пенсійного законодавства і висвітлення їх. Найактуальнішим залишається висвітлення питань житлово-комунального господарства, а саме: благоустрій населених пунктів, прибудинкових територій, будівництво тротуарів, доріг, відмосток, експлуатація і ремонт житла. Також приділена увага висвітленню питань: галузі освіти та медицини в особливості надання сімейним лікарем медичних послуг.

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.