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

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

**протягом І півріччя 2020 року.**

Протягом І півріччя 2020 року до виконавчого комітету Знам`янської міської ради надійшло 756 звернень громадян (у відповідний період 2019 року – 1078).

Зменшення звернень громадян відбулося у зв’язку з поширення коронавірусної інфекції. Відповідно до Постанови Кабінету Міністрів України від 20.05.2020 р. № 392 (зі змінами) «Про запобігання поширенню на території України гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої короновірусом SARS-CoV-2», на усій території України введено карантин. Тому в умовах карантину, в межах чинного законодавства, здійснювався прийом громадян в обмеженому доступі: за попереднім записом, в телефонному режимі, через засоби електронного обміну та шляхом листування.

З них 504 звернення надійшло поштою (у відповідний період 2019 року – 702).

На особистих прийомах міського голови звернулось 41 громадянин (у відповідний період 2019 року – 62).

Через органи вищого рівня протягом звітного періоду надійшло:

* через Кіровоградську ОДА – 13;
* через Обласний контактний центр та Урядову гарячу лінію – 198;

Кількість колективних звернень протягом звітного періоду – 35 (у відповідний період 2019 року – 41), анонімних звернень – 3 (у відповідний період 2019 року – 3).

Кількість громадян, які звернулися – 1203 (у відповідний період 2019 року – 1729).

Кількість повторних звернень – 0 (у відповідний період 2019 року – 15).

Основні питання, що порушувались у зверненнях громадян протягом І півріччя 2020 року згідно з Класифікатором звернень громадян:

020 – аграрна політика і земельні відносини - 95 (за відповідний період 2019 року – 82);

030 – транспорт і зв`язок – 10 (за відповідний період 2019 року – 13);

040 – економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво – 27 (за відповідний період 2019 року – 23);

050 – фінансова, податкова, митна політика – 1 (за відповідний період 2019 року – 10);

060 – соціальна політика, соціальний захист - 328 (за відповідний період 2019 року -505);

070 – праця і заробітна плата – 58 (за відповідний період 2019 року – 60);

090 – охорона здоров’я – 63 (за відповідний період 2019 року – 38);

100 – комунальне господарство – 86 (за відповідний період 2019 року – 228);

110 – житлова політика – 25 (за відповідний період 2019 року – 49);

120 – екологія та природні ресурси – 4 (за відповідний період 2019 року – 6);

130 – забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян, запобігання дискримінації – 13 (за відповідний період 2019 року – 10);

140 – сімейна та гендерна політика, захист прав дітей – 9 (за відповідний період  
2019 року – 18);

150 – молодь, фізична культура і спорт – 0 (за відповідний період 2019 року – 5);

160 – культура та культурна спадщина, туризм – 1 (за відповідний період 2019 року – 3);

170 – освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність – 1 (за відповідний період 2019 року – 9);

180 – інформаційна політика, діяльність засобів масової інформації – 1 (за відповідний період 2019 року – 2);

190 – діяльність об’єднань громадян, релігія та міжконфесійні відносини – 0 (за відповідний період 2019 року – 1);

230 – діяльність органів місцевого самоврядування - 2 (за відповідний період 2019 року - 2);

270 – інше – 39 (за відповідний період 2019 року – 32).

*За соціальним станом авторів звернень:*

- пенсіонерів – 177;

- робітників – 35;

- підприємців – 8;

- безробітних – 18;

- інших – 518.

***За категоріями авторів звернень:***

- учасників війни – 1;

- дітей війни – 5;

- учасників бойових дій – 7;

- ветеранів праці – 7;

- осіб з інвалідністю І групи – 24;

- осіб з інвалідністю ІІ групи – 28;

- осіб з інвалідністю ІІІ групи – 26;

- одиноких матерів – 9;

- матерів героїнь - 1;

- багатодітних сімей – 5;

- учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС – 3;

- інших категорій – 640.

Всі звернення розглянуті, дані відповідні доручення виконавцям. Найактуальнішими та пріоритетними питаннями були питання соціального захисту. Кількість звернень у яких порушено питання становить – 328 (у порівняні з 2019 роком – 505), 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. Питома вага звернень, у яких порушувались земельні питання становить 95 звернень (за відповідний період 2019 року надійшло - 82).

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 І півріччя кількість таких звернень становила – 86 (у порівнянні з аналогічним періодом 2019 року – 228).

Зверненням громадян 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.

До управління соціального захисту населення надійшло 350 письмових звернень громадян. 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.

В Центрі соціальних та компенсаційних виплат нараховується 6257 отримувачів адресних допомог, в тому числі: адресних соціальних допомог – 2337; субсидій -3595; компенсацій постраждалим внаслідок аварії на ЧАЕС – 201; допомога переміщеним особам – 124.

Призначено допомог згідно з Законами України «Про державну допомогу сім’ям з дітьми» та «Державну соціальну допомогу малозабезпеченим сім’ям» 1793 сім'ї на суму 25353,0ис. грн., у тому числі державну соціальну допомогу дітям з інвалідністю та особам з інвалідністю з дитинства І-ІІІ групи отримали 434 особи на суму 5190,2тис. грн., тимчасову допомогу сім’ям з дітьми (замість аліментів) – 7 осіб на суму 29,5тис. грн. Допомогу по догляду за психічно-хворими особами з інвалідністю І та ІІ групи отримують 58 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 16862,99тис. грн.

На обліку в УСЗН перебуває 270 внутрішньо переміщених осіб з тимчасово окупованої території України та районів проведення АТО. Довідки про взяття на облік видано 523 особам.

На обліку в управлінні перебуває 2 прийомні сім’ї, що отримують допомогу за принципом «гроші ходять за дитиною», 4 дитячих будинків сімейного типу, 1 патронатна сім’я. За звітний період цим сім’ям виплачено 1834,5тис. 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 з графіком.

Під головуванням першого заступника міського голови Валентини ЗАГОРОДНЬОЇ проведено розширене засідання міської постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян. Цей напрямок роботи є одним із пріоритетних напрямків діяльності виконавчого комітету. На засіданні заслухано інформацію щодо стану розгляду звернень громадян у виконавчому комітеті по підсумках 2019 року.

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 відділу економічного розвитку, промисловості, інфраструктури та торгівлі, юридичного відділу та відділу освіти та ін. По результатах засідань складені протоколи та надані відповідні доручення.

На виконання розпорядження міського голови від 05.02.2020 р. №23 «Про перевірку стану організації діловодства та виконання документів в територіальному центрі соціального обслуговування (надання соціальних послуг) м. Знам’янка» відділом загальним, контролю та роботи із зверненнями громадян 26 лютого 2020 року комісійно здійснено перевірку ведення діловодства згідно з Інструкцією з діловодства, затвердженою Постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997р. №348 (зі змінами), стану виконання Закону України «Про звернення громадян», та виконавської дисципліни в територіальному центрі соціального обслуговування (надання соціальних послуг) м. Знам’янка (далі – терцентр). Під час перевірки комісією виявлені порушення. 25 червня 2020 року повторно здійснено перевірку терцентру. В даному напрямку робота терцентру ведеться на незадовільному рівні з великою кількістю порушень. Виявлені недоліки на момент перевірки не усунені в повному обсязі. Довідка буде розглянута комісійно на черговому засіданні 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 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 протягом І півріччя 2020 року:

295 – позитивно вирішенних звернень;

352 – дано роз’яснення;

109 – 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 2020 року запитів на отримання публічної інформації було зареєстровано – 47, за відповідний період 2019 року – 88 запитів.

Надійшло запитів від:

громадян України – 44;

юридичних осіб, підприємств, установ та організацій міста –3.

Запити направлені до виконання у:

відділ організаційно-кадрової роботи – 15;

відділ освіти – 9;

УМА та ЖКГ – 6;

відділ інформаційної діяльності та комунікацій з громадськістю – 3;

відділ фінансово-господарського забезпечення – 3;

юридичний відділ – 3;

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

управління соціального захисту населення – 2;

відділ молоді, спорту та охорони здоров’я – 2;

службу у справах дітей – 1;

фінансове управління – 1.

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.

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.

Протягом І півріччя на офіційному веб-сайті Знам’янської міської ради, у офіційній групі соціальної мережі Фейсбук «Виконавчий комітет Знам’янської міської ради» та в газеті «Знам’янські вісті» найчастіше розміщувались матеріали по питанню житлово-комунального господарства, а саме: благоустрій прибудинкових територій, будівництво тротуарів, асфальтування та грейдерування доріг, експлуатація і ремонт житла, встановлення дитячого та спортивного майданчику, квітників, покос трави, дезінфікування вулично-дорожніх мереж міста та ін.

На сторінках газети та сайті міської ради надано покрокова інструкція знам’янчанам, щодо загрози спалаху гострої респіраторної хвороби СOVID-19, та обмежувальні заходи під час карантину. Приділена увага висвітленню питань освіти, а саме: дистанційне навчання, забезпечення всебічного розвитку дітей. Також порушувались питання щодо зміни руху автобусів під час карантину та допомога малозабезпеченим верствам населення продуктовими наборами.

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**