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

**до виконавчого комітету Знамۥянської міської ради**

**протягом січня-вересня 2019 року.**

Протягом січня – вересня 2019 року до виконавчого комітету Знам`янської міської ради надійшло 1583 звернення громадян.

З них 1029 звернень надійшло поштою. На особистих прийомах міського голови звернулось 131 громадянин ( у відповідний період 2018 року - 30).

Через органи вищого рівня протягом звітного періоду надійшло:

* через Кіровоградську ОДА – 25;
* через Обласний контактний центр та Урядову гарячу лінію – 396;
* через Обласну прокуратуру -1;
* через Національне антикорупційне бюро - 1.

Кількість колективних звернень протягом звітного періоду – 67 (у відповідний період 2018 року – 69), анонімних звернень – 3 (у відповідний період 2018 року – 9).

Кількість громадян, які звернулися – 2837 (у відповідний період 2018 року – 2794).

Кількість повторних звернень – 18 (у 2018 році – 3).

Основні питання, що порушувались у зверненнях громадян протягом січня – вересня 2019 року згідно Класифікатора звернень громадян:

020 - аграрна політика і земельні відносини - 139 (за відповідний період 2018 року – 177).

030 - транспорт і зв`язок – 18 (за відповідний період 2018 року – 72).

040 - економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво – 38 (за відповідний період 2018 року – 49).

050 – фінансова, податкова, митна політика – 10 (за відповідний період 2018 року – 0).

060 – соціальна політика, соціальний захист - 642 (за відповідний період 2018 року -520).

070 – праця і заробітна плата – 102 (за відповідний період 2018 року – 138).

090 – охорона здоров’я – 53 (за відповідний період 2018 року – 45).

100 - комунальне господарство – 362 (за відповідний період 2018 року – 283).

110 – житлова політика – 76 (за відповідний період 2018 року – 65).

120 - екологія та природні ресурси – 9 (за відповідний період 2018 року – 27).

130 - забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян, запобігання дискримінації – 18 (за відповідний період 2018 року – 10).

140 – сімейна та гендерна політика, захист прав дітей – 34 (за відповідний період 2018 року – 10).

150 – молодь, фізична культура і спорт – 7 (за відповідний період 2018 року – 2).

160 – культура та культурна спадщина, туризм – 4 (за відповідний період 2018 року – 3).

170 - освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність – 13 (за відповідний період 2018 року – 15).

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

190 – діяльність об’єднань громадян, релігія та міжконфесійні відносини – 2 (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 – 1).

230 – діяльність органів місцевого самоврядування - 2 (за відповідний період 2018 року -1).

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

270 – інше – 81 (за відповідний період 2018 року – 58).

*За соціальним станом авторів звернень:*

- пенсіонерів – 446;

- робітників – 85;

- селян – 1;

- працівників бюджетної сфери – 9;

- державних службовців – 1;

- військовослужбовців – 1;

- підприємців – 9;

- безробітних – 39;

- учнів, студентів – 3;

- інших – 989.

*За категоріями авторів звернень:*

- учасників війни – 1;

- дітей війни – 30;

- осіб з інвалідністю внаслідок Другої світової війни –1;

- осіб з інвалідністю в наслідок війни – 2;

- учасників бойових дій – 20;

- ветеранів праці – 9;

- осіб з інвалідністю І групи – 37;

- осіб з інвалідністю ІІ групи – 62;

- осіб з інвалідністю ІІІ групи – 49;

- одиноких матерів – 12;

- багатодітних сімей– 14;

- учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС – 7;

- інших категорій – 1339.

Всі звернення розглянуті, дані відповідні доручення виконавцям. Комплекс питань соціального захисту у зверненнях громадян є найактуальнішим, другими за кількістю є питання комунальної сфери, далі йдуть земельні питання.

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 до управління надійшло 674 письмових звернення громадян, в тому числі:

* через органи влади - 635;
* 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 та ін.

За звітний період територіальним центром 20 осіб забезпечені інвалідними візками, ходунками, милицями з пункту прокату терцентру.

«Соціальним таксі» виконано 245 замовлення: доставка 224 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 123 пенсіонерів та осіб з інвалідністю, з них 40 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 123 осіб, які перебувають на обліку терцентру.

В Центрі соціальних та компенсаційних виплат нараховується 3972 отримувачів адресних допомог, в тому числі: адресних соціальних допомог – 2353; субсидій –1271; компенсацій постраждалим внаслідок аварії на ЧАЕС – 218; допомога переміщеним особам – 130.

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 25428,1тис. грн.

На обліку в УСЗН перебуває 266 внутрішньо переміщених осіб з тимчасово окупованої території України та районів проведення АТО. Довідки про взяття на облік отримало 525 особам.

Відповідно до постанови Кабінету Міністрів Україна від 01.10.2014 р. № 505 «Про надання щомісячної адресної допомоги внутрішньо переміщеним особам, для покриття витрат на проживання, в тому числі на оплату житлово-комунальних послуг» станом на 25.06.2019 р. таку допомогу отримують 91 сім’я (136 осіб), з початку року виплачено 713,3 тис. грн.

Відповідно до постанови Кабінету Міністрів Україна від 01.10.2014 р. № 505 «Про надання щомісячної адресної допомоги внутрішньо переміщеним особам, для покриття витрат на проживання, в тому числі на оплату житлово-комунальних послуг» станом на 25.09.2019 р. таку допомогу отримують 90 сімей (130 осіб), з початку року виплачено 1063,6тис. грн.

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.

Протягом січня-вересня було проведено 9 засідань міської постійно діючої комісії виконавчого комітету Знам’янської міської ради з питань розгляду звернень громадян, згідно графіку, затвердженого розпорядженням міського голови, а саме:

* Про стан розгляду звернень громадян у виконавчому комітеті по підсумках 2018 року. Проведена 31.01.2019 р.
* Про стан виконання звернень громадян, які залишились на контролі у підрозділах виконавчого комітету Знам’янської міської ради з попередніх років. Проведена 28.02.2019 р.
* Про стан розгляду звернень громадян у відділі молоді, спорту та охорони здоров’я. Проведена 29.03.2019 р.
* Про стан розгляду звернень громадян у виконавчому комітеті по підсумках І кварталу 2019 року. Проведена 26.04.2019 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 31.05.2019 р.
* Про стан розгляду звернень громадян у відділі земельних питань, відділі архітектури та містобудування. Проведено 27.06.2019 р.
* Про стан розгляду звернень громадян у виконавчому комітеті по підсумках першого півріччя 2019 року. Проведена 31.07.2019 р.
* Про стан розгляду звернень громадян у виконавчому комітеті в управлінні містобудування, архітектури та ЖКГ, управлінні соціального захисту населення, відділі культури та туризму, відділі освіти. Проведена 30.08.2019 р.
* Про стан розгляду звернень громадян у центрі соціальних служб для дітей, сімۥї, молоді. Проведена 30.09.2019 р.

По результатах засідань складені протоколи та надані відповідні протокольні доручення. Начальникам управлінь, центрів, відділів, служб виконавчого комітету Знам’янської міської ради рекомендовано здійснювати контроль за дотриманням термінів при розгляді звернень громадян, звертати увагу на недопущення надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей заявникам.

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.

Відділом загальним, контролю та роботи із зверненнями громадян міськвиконкому проводиться аналітична робота та узагальнення надходжень звернень громадян. Встановлений постійний контроль за дотриманням термінів розгляду звернень громадян, якості та вичерпності відповідей. У відділі загальному, контролю та роботи із зверненнями громадян кожен заявник має можливість перевірити хід виконання поданого ним звернення та ознайомитися з матеріалами.

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**