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

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

**протягом 2021 року.**

Протягом 2021 року до виконавчого комітету Знам`янської міської ради надійшло 2126 звернень громадян (у відповідний період 2020 року – 1474).

Загальна кількість звернень – 1553 надійшло поштою (у відповідний період   
2020 року – 980).

На особистих прийомах міського голови звернулось 61 громадян (у відповідний період 2020 року – 41).

Через органи вищого рівня протягом звітного періоду надійшло:

* через Кіровоградську ОДА – 51 (у відповідний період 2020 року – 21);
* через Обласний контактний центр та Урядову гарячу лінію – 458 (у відповідний період 2020 року – 430);
* через інші органи влади – 3 ( у відповідний період 2020 року – 2).

Кількість колективних звернень протягом звітного періоду – 81 (у відповідний період 2020 року – 71), анонімних звернень – 13 (у відповідний період 2020 року – 6).

Кількість громадян, які звернулися – 3252 (у відповідний період 2020 року – 2286).

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

020 – аграрна політика і земельні відносини - 490 (за відповідний період 2020 року – 207);

030 – транспорт і зв`язок – 10 (за відповідний період 2020 року – 12);

040 – економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво – 47 (за відповідний період 2020 року – 37);

050 – фінансова, податкова, митна політика – 6 (за відповідний період 2020 року – 3);

060 – соціальна політика, соціальний захист – 627 (за відповідний період 2020 року – 567);

070 – праця і заробітна плата – 186 (за відповідний період 2020 року – 134);

090 – охорона здоров’я – 131 (за відповідний період 2020 року – 111);

100 – комунальне господарство – 332 (за відповідний період 2020 року – 223);

110 – житлова політика – 96 (за відповідний період 2020 року – 49);

120 – екологія та природні ресурси – 15 (за відповідний період 2020 року – 8);

130 – забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян, запобігання дискримінації – 25 (за відповідний період 2020 року – 26);

140 – сімейна та гендерна політика, захист прав дітей – 36 (за відповідний період  
2020 року – 24);

150 – молодь, фізична культура і спорт – 3 (за відповідний період 2020 року – 1);

160 – культура та культурна спадщина, туризм – 5 (за відповідний період 2020 року – 3);

170 – освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність –27 (за відповідний період 2020 року – 11);

180 – інформаційна політика, діяльність засобів масової інформації – 10 (за відповідний період 2020 року -1);

230 – діяльність органів місцевого самоврядування – 1 (за відповідний період 2020 року – 3);

270 – інше – 110 (за відповідний період 2020 року – 68).

*За соціальним станом авторів звернень:*

- пенсіонерів – 288;

- пенсіонерів з числа військовослужбовців – 15;

- робітників – 57;

- селяни – 1;

- працівники бюджетної сфери – 1;

- державних службовців – 2;

- військовослужбовців – 3;

- підприємців – 21;

- безробітних – 41;

- учнів, студентів – 2;

- інших – 1695.

*За категоріями авторів звернень:*

- учасників війни – 5;

- дітей війни – 23;

- осіб з інвалідністю внаслідок війни – 1;

- учасників бойових дій – 45;

- ветеранів праці – 8;

- осіб з інвалідністю І групи – 32;

- осіб з інвалідністю ІІ групи – 53;

- осіб з інвалідністю ІІІ групи – 44;

- одиноких матерів – 21;

- мати-героїнь – 1;

- багатодітних сімей – 17;

- учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС – 4;

- інших категорій – 1872.

Всі звернення розглянуті, дані відповідні доручення виконавцям. Найактуальнішими та пріоритетними питаннями були питання соціального захисту. Кількість звернень у яких порушено питання становить – 627 (у порівняні з 2020 роком – 567), найбільше це питання: надання матеріальної допомоги на лікування, на вирішення соціально-побутових питань, призначення та виплати соціальних допомог, 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 – 490 (за відповідний період 2020 року надійшло – 207).

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. Протягом звітного періоду кількість таких звернень становила – 332 (у порівнянні з аналогічним періодом 2020 року – 223).

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 710 письмових звернень громадян, безпосередньо до управління – 89. 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 – 368 особам;догляд стаціонарний – 20 особам;консультування, соціальний супровід сімей / осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах та соціальний супровід сімей, у яких виховуються діти-сироти і діти, позбавлені батьківського піклування, соціальна інтеграція та реінтеграція – 16 особам.

За звітний період територіальним центром 27 особи забезпечені інвалідними візками, ходунками, милицями з пункту прокату терцентру. «Соціальним таксі» виконано   
164 замовлення доставки 125 ветеранів та осіб з інвалідністю до медичних закладів.

Обстежено житлово-побутові умови проживання 225 пенсіонерів та осіб з інвалідністю, з них 186 осіб, які потребували сторонньої допомоги, прийнято на обслуговування відділенням соціальної допомоги вдома, припинено надання соціальної послуги догляду вдома з різних причин 93 особам. З метою контролю якості обслуговування та визначення ступеня індивідуальних потреб здійснені обстеження умов проживання 308 осіб, які перебувають на обліку тер центру.

В Центрі соціальних та компенсаційних виплат нараховується 5912 отримувачів адресних допомог, в тому числі: адресних соціальних допомог – 2130; субсидій - 3507; компенсацій постраждалим внаслідок аварії на ЧАЕС – 151; допомога переміщеним особам – 124.

          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  44556,8 тис. грн.

На обліку в УСЗН перебуває 279 внутрішньо переміщених осіб з тимчасово окупованої території України та районів проведення АТО/ООС. Довідки про взяття на облік видано – 533 особам.

На обліку в управлінні перебуває 2 прийомні сім’ї, що отримують допомогу за принципом «гроші ходять за дитиною», 10 дитячих будинків сімейного типу, 2 патронатні сім’ї. За звітний період цим сім’ям виплачено 7017,5 тис. грн.

Діє міська комісія «Турбота і милосердя», за рішенням якої матеріальну допомогу у звітному періоді 2021 р. отримали 607 осіб на суму 1340,8 тис.грн.

Прийом громадян спеціалістами управління проводиться щоденно, 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, легалізації виплати заробітної плати та зайнятості населення.

Протягом 2021 року було проведено 12 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 січня-грудня 2021 року:

1153 - позитивно вирішених звернень;

925 – дано роз’яснення;

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

46 – заходи вживаються.

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.