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

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

**протягом січня-березня 2020 року.**

Протягом січня – березня 2020 року до виконавчого комітету Знам`янської міської ради надійшло 445 звернень громадян.

З них 302 звернення надійшло поштою (у відповідний період 2019 року - 365).

На особистих прийомах міського голови звернулось 41 громадянин (у відповідний період 2019 року - 7).

Через органи вищого рівня протягом звітного періоду надійшло:

* через Кіровоградську ОДА – 6;
* через Обласний контактний центр та Урядову гарячу лінію – 96;

Кількість колективних звернень протягом звітного періоду – 17 (у відповідний період 2019 року – 18), анонімних звернень – 3 (у відповідний період 2019 року – 3).

Кількість громадян, які звернулися – 622 (у відповідний період 2019 року – 823).

Кількість повторних звернень – 0 (у відповідний період 2019 року – 6).

Основні питання, що порушувались у зверненнях громадян протягом січня – березня 2020 року згідно Класифікатора звернень громадян:

020 – аграрна політика і земельні відносини - 58 (за відповідний період 2019 року – 43);

030 – транспорт і зв`язок – 9 (за відповідний період 2019 року – 5);

040 – економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво – 11 (за відповідний період 2019 року – 6);

050 – фінансова, податкова, митна політика – 1 (за відповідний період 2019 року – 0);

060 – соціальна політика, соціальний захист - 209 (за відповідний період 2019 року -305);

070 – праця і заробітна плата – 24 (за відповідний період 2019 року – 25);

090 – охорона здоров’я – 31 (за відповідний період 2019 року – 12);

100 – комунальне господарство – 43 (за відповідний період 2019 року – 102);

110 – житлова політика – 10 (за відповідний період 2019 року – 27);

120 – екологія та природні ресурси – 3 (за відповідний період 2019 року – 3);

130 – забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян, запобігання дискримінації – 11 (за відповідний період 2019 року – 3);

140 – сімейна та гендерна політика, захист прав дітей – 6 (за відповідний період   
2019 року – 8);

150 – молодь, фізична культура і спорт – 0 (за відповідний період 2019 року – 3);

160 – культура та культурна спадщина, туризм – 1 (за відповідний період 2019 року – 0);

170 – освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність – 1 (за відповідний період 2019 року – 4);

180 – інформаційна політика, діяльність засобів масової інформації – 0 (за відповідний період 2019 року – 1);

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

230 – діяльність органів місцевого самоврядування - 1 (за відповідний період 2019 року -0);

270 – інше – 33 (за відповідний період 2019 року – 6).



*За соціальним станом авторів звернень:*

- пенсіонерів – 120;

- робітників – 26;

- підприємців – 2;

- безробітних – 8;

- інших – 289.

*За категоріями авторів звернень:*

- учасників війни – 1;

- дітей війни – 2;

- учасників бойових дій – 5;

- ветеранів праці – 6;

- осіб з інвалідністю І групи – 16;

- осіб з інвалідністю ІІ групи – 15;

- осіб з інвалідністю ІІІ групи – 24;

- одиноких матерів – 6;

- матерів героїнь -1;

- багатодітних сімей – 1;

- учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС – 1;

- інших категорій – 367.

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.

Особистий прийом проводиться міським головою, керівництвом міської ради та виконавчого комітету, відповідно до графіків, затверджених розпорядженням міського голови №17 від 29 січня 2016 р. та розпорядженням міської ради №6 від 1 лютого 2016 р. «Про затвердження графіка особистого прийому та особистого виїзного прийому громадян керівництвом виконавчого комітету Знам`янської міської ради». Графік опублікований на веб-сайті Знам’янської міської ради та доведений до відома мешканців міста, а також розміщений на інформаційному стенді в приміщенні міськвиконкому.

Міським головою згідно з затвердженим графіком проведено особисті прийоми громадян, на які звернулися 41 мешканець міста. Порушувались питання соціального захисту, комунального господарства та житлової політики, транспорту і зв’язку, захисту прав споживачів, охорони здоров’я, освіти та культури.

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 відповідь.

Так до управління надійшло 218 письмових звернень громадян, в тому числі:

* через органи влади - 205
* безпосередньо в управління – 13.

За звітний період територіальним центром 5 осіб забезпечені інвалідними візками, ходунками, милицями з пункту прокату терцентру.

«Соціальним таксі» виконано 53 замовлення: доставка 47 ветеранів та осіб з інвалідністю до медичних закладів міста і області.

Обстежено житлово-побутові умови проживання 53 пенсіонерів та осіб з інвалідністю, з них 12 особи, які потребували сторонньої допомоги, прийнято на обслуговування відділенням соціальної допомоги вдома, припинено надання соціальної послуги догляду вдома з різних причин 11 особам. З метою контролю якості обслуговування та визначення ступеня індивідуальних потреб здійснені обстеження умов проживання 32 осіб, які перебувають на обліку терцентру.

В Центрі соціальних та компенсаційних виплат нараховується 7978 отримувачів адресних допомог, в тому числі:

- адресних соціальних допомог – 3662;

- субсидій -3989;

- компенсацій постраждалим внаслідок аварії на ЧАЕС – 203;

- допомога переміщеним особам – 124.

Призначено допомог згідно Законів України «Про державну допомогу сім’ям з дітьми» та «Державну соціальну допомогу малозабезпеченим сім’ям» 1701 сім'ям на суму 12476.2 тис. грн., у тому числі державну соціальну допомогу дітям з інвалідністю та особам з інвалідністю з дитинства І-ІІІ групи отримали 430 особи на суму 2582.6тис. грн., тимчасову допомогу сім’ям з дітьми (замість аліментів) – 4 особи на суму 13,5тис. грн. Допомогу по догляду за психічно-хворими особами з інвалідністю І та ІІ групи отримує 53 особи.

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 10286,4тис. грн.

Станом на 25.03.2020 р. на обліку в УСЗН перебуває 270 внутрішньо переміщених осіб з тимчасово окупованої території України та районів проведення АТО. Довідки про взяття на облік видано 522 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 25.03.2020 р. таку допомогу отримують 85 сімей (124 особи), з початку року виплачено 339,5тис. грн.

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 894407,05тис. грн.

В управлінні постійно проводиться робота по поліпшенню виконавської дисципліни. 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.

Протягом січня - березня було проведено 3 засідання міської постійно діючої комісії виконавчого комітету Знам’янської міської ради з питань розгляду звернень громадян, згідно графіку, а саме:

- Про стан розгляду звернень громадян у виконавчому комітеті по підсумках 2019 року. Відбулося 31.01.2020 р.

Проведено розширене засідання міської постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян. Цей напрямок роботи є одним із пріоритетних в діяльності виконавчого комітету Знам’янської міської ради. На засіданні заслухано інформацію начальників структурних підрозділів виконавчого комітету, про стан розгляду звернень громадян по підсумках 2019 року.

За результатами засідання надані відповідні протокольні доручення. Начальникам структурних підрозділів виконавчого комітету рекомендовано здійснювати контроль за дотриманням термінів при розгляді звернень громадян, надання якісних та вичерпних відповідей, звертати увагу на недопущення неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей заявникам. Вживати всі можливі заходи щодо забезпечення реалізації конституційних прав громадян на письмові звернення та особистий прийом, неухильного виконання норм Закону України «Про звернення громадян».

- Про стан виконання звернень громадян, які залишились на контролі у підрозділах виконавчого комітету Знам’янської міської ради з попередніх років. Відбулося 28.02.2020р.

- Про стан розгляду звернень громадян у відділі молоді, спорту та охорони здоров’я. Відбулося 31.03.2020 р.

По результатах засідань складені протоколи та надані відповідні протокольні доручення. Начальникам структурних підрозділів 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 виконавчого комітету Знам’янської міської ради, міський голова розглядає особисто, дає відповідні доручення виконавцям. Від виконавців міський голова вимагає позитивного вирішення питань, що належать до їх компетенції.

Особлива увага приділяється вирішенню питань, які порушують члени сімей військовослужбовців, які загинули в зоні проведення антитерористичної операції на сході України, військовослужбовців, які брали або беруть участь у проведенні антитерористичної операції на сході України, операції об’єднаних сил, членів їх сімей, ветеранів війни та праці, громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітних сімей, одиноких матерів та інших громадян, які потребують соціального захисту та підтримки.

Відділом загальним, контролю та роботи із зверненнями громадян проводиться аналітична робота та узагальнення надходжень звернень громадян. Встановлений постійний контроль за повним, кваліфікованим і об’єктивним розглядом звернень громадян, додержанням встановлених законодавством термінів їх розгляду та своєчасним наданням відповідей авторам звернень. 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 Олена ГРИГОР’ЄВА**