**ДОВІДКА**

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

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

**протягом 2020 року**

Протягом 2020 року до виконавчого комітету Знам`янської міської ради надійшло 1474 звернень громадян (у відповідний період 2019 року – 2073) що на 599 звернень менше.

Відбулося зменшення звернень громадян у зв’язку з поширення коронавірусної інфекції COVID-19. Відповідно до Постанови Кабінету Міністрів України «Про запобігання поширенню на території України гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої короновірусом SARS-CoV-2», на усій території України введено карантин.Томув 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.

Загальна кількість звернень - 980 надійшло поштою (у відповідний період 2019 року – 1337).

На особистих прийомах міського голови звернулось 41 громадянин (у відповідний період 2019 року – 199).

Через органи вищого рівня протягом звітного періоду надійшло:

* через Кіровоградську ОДА – 21(у відповідний період 2019 року – 33);
* через Обласний контактний центр та Урядову гарячу лінію – 430 (у відповідний період 2019 року – 501).
* через інші органи влади – 2 (у відповідний період 2019 року – 3).

Кількість колективних звернень протягом звітного періоду – 71 (у відповідний період 2019 року – 91), анонімних звернень – 6 (у відповідний період 2019 року – 4).

Кількість громадян, які звернулися – 2288 (у відповідний період 2019 року – 3545).

Кількість повторних звернень – 0 (у відповідний період 2019 року – 20).

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

020 – аграрна політика і земельні відносини - 207 (за відповідний період 2019 року – 225);

030 – транспорт і зв`язок – 12 (за відповідний період 2019 року – 24);

040 – економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво – 37 (за відповідний період 2019 року – 44);

050 – фінансова, податкова, митна політика – 3 (за відповідний період 2019 року – 10);

060 – соціальна політика, соціальний захист – 567 (за відповідний період 2019 року – 798);

070 – праця і заробітна плата – 134 (за відповідний період 2019 року – 128);

090 – охорона здоров’я – 111 (за відповідний період 2019 року – 62);

100 – комунальне господарство – 223 (за відповідний період 2019 року – 475);

110 – житлова політика – 49 (за відповідний період 2019 року – 94);

120 – екологія та природні ресурси – 8 (за відповідний період 2019 року – 10);

130 – забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян, запобігання дискримінації – 26 (за відповідний період 2019 року – 31);

140 – сімейна та гендерна політика, захист прав дітей – 24 (за відповідний період  
2019 року – 46);

150 – молодь, фізична культура і спорт – 1 (за відповідний період 2019 року – 9);

160 – культура та культурна спадщина, туризм – 3 (за відповідний період 2019 року – 4);

170 – освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність – 11 (за відповідний період 2019 року – 19);

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

190 – діяльність об’єднань громадян, релігія та міжконфесійні відносини – 1 (за відповідний період 2019 року – 3);

230 – діяльність органів місцевого самоврядування - 3 (за відповідний період 2019 року - 2);

270 – інше – 68 (за відповідний період 2019 року – 127).

*За соціальним станом авторів звернень:*

- пенсіонерів – 272;

- робітників – 77;

- державних службовців – 4;

- військовослужбовців – 2;

- підприємців – 10;

- безробітних – 35;

- інших – 1074.

*За категоріями авторів звернень:*

- учасників війни – 2;

- дітей війни – 14;

- осіб з інвалідністю внаслідок Другої світової війни – 1;

- учасників бойових дій – 15;

- ветеранів праці – 12;

- осіб з інвалідністю І групи – 31;

- осіб з інвалідністю ІІ групи – 48;

- осіб з інвалідністю ІІІ групи – 38;

- одиноких матерів – 39;

- матерів героїнь - 1;

- багатодітних сімей – 18;

- учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС – 10;

- інших категорій – 1245.

Найактуальнішими та пріоритетними питаннями були питання соціального захисту. Кількість звернень, у яких порушено питання становить – 567 (у порівняні з 2019 роком – 798), найбільше це питання: надання матеріальної допомоги на лікування, соціально-побутові питання, призначення та виплати соціальної допомоги, субсидій, правильності їх нарахування та ін.

Проведений аналіз звернень, які надійшли до виконавчого комітету, підтвердив актуальність питань житлово-комунального господарства, а саме: проведення ремонту житлових будинків, ремонту покрівель, під’їздів, внутрішньо-будинкових мереж водопостачання та електропостачання, ремонт доріг та тротуарів, відновлення зовнішнього освітлення, санітарний стан прибудинкових територій та ін. Протягом звітного періоду кількість таких звернень становила – 223 (у порівнянні з аналогічним періодом 2019 року – 475).

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 207 звернень (за відповідний період 2019 року надійшло - 225).

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 виконавчого комітету Знам’янської міської ради надійшло 648 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.

За звітний період територіальним центром соціального обслуговування (надання соціальних послуг) м. Знам’янка 12 осіб забезпечені інвалідними візками, ходунками, милицями з пункту прокату. «Соціальним таксі» виконано 174 замовлень.

Обстежено житлово-побутові умови проживання 162 пенсіонерів та осіб з інвалідністю, з них 83 особи, які потребували сторонньої допомоги, прийнято на обслуговування відділенням соціальної допомоги вдома, припинено надання соціальної послуги догляду вдома з різних причин 73 особам. З метою контролю якості обслуговування та визначення ступеня індивідуальних потреб здійснені обстеження умов проживання 243 осіб, які перебувають на обліку територіального центру.

В Центрі соціальних та компенсаційних виплат нараховується 6040 отримувачів адресних допомог, в тому числі: адресних соціальних допомог – 2097, субсидій – 3618, компенсацій постраждалим внаслідок аварії на ЧАЕС – 197, допомога переміщеним особам – 128.

Згідно Законів України «Про державну допомогу сім’ям з дітьми» та «Державну соціальну допомогу малозабезпеченим сім’ям» призначено 1584 допомог на суму 52297.99 тис. грн., у тому числі державну соціальну допомогу дітям з інвалідністю та особам з інвалідністю з дитинства І-ІІІ груп отримали 440 осіб на суму 10713.67 тис. грн., тимчасову допомогу сім’ям з дітьми (замість аліментів) –11 осіб на суму 345.79 тис. грн. Допомогу по догляду за психічно-хворими особами з інвалідністю І та ІІ груп отримують 66 осіб.

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 21319,58 тис. грн.

На обліку в УСЗН перебуває 271 внутрішньо переміщена особа з тимчасово окупованої території України та районів проведення АТО. Довідки про взяття на облік видано 527 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» таку допомогу отримують 85 сімей (126 осіб), з початку року виплачено 1383.3 тис. грн.

На обліку управління перебуває 1 прийомна сім’я, що отримують допомогу за принципом «гроші ходять за дитиною», 5 дитячих будинків сімейного типу, 1 патронатна сім’я. За звітний період цим сім’ям виплачено 3809,95тис. грн.

В умовах карантину, в межах чинного законодавства, управління здійснює прийом громадян в обмеженому доступі.

Протягом року було проведено 13 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 комісії. 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.

Забезпечено оперативний розгляд звернень громадян та своєчасне інформування заявників про результати розгляду, так протягом 2020 року:

634 - позитивно вирішенних звернень;

773 – дано роз’яснення;

67 – 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 – 97, за відповідний період 2019 року – 177 запитів.

Надійшло запитів від:

громадян України – 83;

юридичних осіб, підприємств, установ та організацій міста – 14.

Виконавцями запитів є:

УМА та ЖКГ – 24;

відділ організаційно кадрової роботи – 19;

відділ освіти – 14;

відділ фінансово-господарського забезпечення – 7;

відділ молоді, спорту та охорони здоров’я – 6;

управління соціального захисту населення – 5;

відділ загальний, контролю та роботи із зверненнями громадян – 5;

юридичний відділ – 4;

відділ земельних питань – 4;

відділ економічного розвитку, промисловості, інфраструктури та торгівлі – 3;

відділ інформаційної діяльності та комунікацій з громадськістю – 3;

відділ забезпечення діяльності міської ради -2;

центр надання адміністративних послуг – 1;

служба у справах дітей – 1.

Запити, подані в порядку Закону України «Про доступ до публічної інформації» як поштою, так і електронним зв’язком, 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.

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. 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**