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

**до виконавчого комітету Знамۥянської міської ради**

**протягом січня-березня 2018 року.**

Протягом січня-березня 2018 року до виконавчого комітету Знам`янської міської ради надійшло 474 звернень громадян, що на 25 звернень менше, порівняно з відповідним періодом 2017 року.

З них 361 звернень надійшло поштою. На особистих прийомах міського голови – 5 громадян ( у відповідний період 2017 року - 27);

Через органи вищого рівня протягом звітного періоду надійшло 5 звернень громадян, що на 3 більше, порівняно з відповідним періодом 2017 року.

З них:

* через Кіровоградську ОДА –4.

Через Обласний контактний центр та Урядову гарячу лінію - 103.

Кількість колективних звернень протягом звітного періоду – 16 (у відповідний період 2017 року –13 ), анонімних звернень – 4 (у відповідний період 2017 року –5).

Кількість громадян, які звернулися – 731 ( у відповідний період 2017 року – 695).

Кількість повторних звернень – 0 ( у 2017 році –0 ).

Основні питання, що порушувались у зверненнях громадян протягом січня – березня 2018 року згідно Класифікатора звернень громадян:

- питання аграрної політики і земельні відносини - 57 (за відповідний період 2017 року –54).

- питання транспорту і зв`язку – 16 (за відповідний період 2017 року –6 ).

- питання економічної, цінової, інвестиційної, зовнішньоекономічної, регіональної політики та будівництва, підприємництва – 18, (за відповідний період 2017 року-22).

- питання соціального захисту – 193 (за відповідний період 2017 року –203).

- питання охорони здоров`я – 28 (за відповідний період 2017 року – 9).

- питання комунального господарства – 72 (за відповідний період 2017 року –71).

- питання житлової політики – 12 (за відповідний період 2017 року – 15).

- питання сім`ї, дітей, молоді, фізичної культури і спорту – 6 (за відповідний період 2017 року -2).

- питання праці і заробітної плати – 37 (за відповідний період 2017 року – 14).

- питання екології та природніх ресурсів – 4 (за відповідний період 2017 року –4).

- питання освіти, науки, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності – 3 (за відповідний період 2017 року –5).

27 звернень стосувалися інших питань, які були порушенні у зверненнях громадян.

*За соціальним станом авторів звернень :*

- пенсіонерів –142 ;

- робітників –17;

- селянин – 0;

- працівників бюджетної сфери – 6;

- державних службовців – 0 ;

- військовослужбовців – 1;

- підприємців – 8;

- безробітних –16;

- учень, студент – 1;

- служителів релігійної організації – 0;

- інших –283.

. *За категоріями авторів звернень :*

- учасників війни – 5;

- дитина війни – 11;

- інвалідів Великої Вітчизняної війни –1;

- інвалід війни – 3 ;

- учасників бойових дій –20;

- ветеран праці –4;

- інвалідів І групи –7 ;

- інвалідів ІІ групи – 19;

- інвалідів ІІІ групи –11 ;

- дитина – інвалід – 0;

- одинокі матері –11;

- мати-героїня –0;

- багатодітні сім`ї –5;

- учасники ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС – 2;

- діти –0;

- інші категорії – 375.

Всі звернення розглянуті, дані відповідні доручення виконавцям. Комплекс питань соціального захисту у зверненнях громадян є найактуальнішими, другими за кількістю є питання комунальної сфери, далі йдуть земельні питання та праці і заробітної плати.

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.

Під особистий контроль міського голови взято роботу із зверненнями громадян щодо здійснення виплат заробітної плати, виконання чинних Законів України, інших нормативно-правових актів, доручень Президента України стосовно соціального захисту найменш захищених верст населення.

Так, **станом на 25.03.2018 року** до управління надійшло 197 письмових звернень громадян, в тому числі:

* через органи влади - 180;
* безпосередньо в управління – 17.

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 2 ветеранів оформлені до інтернатних закладів області, 28 осіб забезпечені інвалідними візками, ходунками, милицями з пункту прокату терцентру.

«Соціальним таксі» виконано 89 замовлень: доставка 81 ветеранів та інвалідів до медичних закладів міста і області, протезного цеху, Кіровоградського обласного госпіталю для ветеранів війни, ЛТЕКів.

Обстежені житлово-побутові умови проживання 21 пенсіонера та інваліда, з них 12 осіб, які потребували сторонньої допомоги, прийняті на обслуговування відділенням соціальної допомоги вдома, припинено надання соціальної послуги догляду вдома з різних причин 24 особам. З метою контролю якості обслуговування та визначення ступеня індивідуальних потреб здійснені обстеження умов проживання 72 осіб, які перебувають на обліку терцентру.

Проведено 8 засідань міської комісії «Турбота і милосердя», рішеннями якої надана матеріальна допомога з міського бюджету 137 малозабезпеченим, пенсіонерам, учасникам АТО та членам їхніх родин, непрацездатним громадянам та інвалідам міста на суму 84,0 тис. грн. та з обласного бюджету 6 особам на загальну суму 15,7 тис.грн.

**Станом на 25.03.2018 року** в Центрі соціальних та компенсаційних виплат нараховується 10617 отримувачів адресних допомог, в тому числі:

* адресних соціальних допомог – 2318;
* субсидій – 7920
* компенсацій постраждалим внаслідок аварії на ЧАЕС – 230,
* допомога переміщеним особам – 149.

Призначено допомог згідно Законів України „Про державну допомогу сім’ям з дітьми” та „Державну соціальну допомогу малозабезпеченим сім’ям” 2318 сім'ям на суму 11229.6 тис. грн., в тому числі державну соціальну допомогу дітям-інвалідам та інвалідам з дитинства І-ІІІ групи отримали 413 осіб. Допомогу по догляду за психічно-хворими інвалідами І та ІІ групи отримують 48 осіб.

Станом на 25.03.2018 року на обліку в УСЗН перебуває 273 внутрішньо переміщені особи з тимчасово окупованої території України та районів проведення АТО. Довідки про взяття на облік отримала 481 особа.

Відповідно до постанови Кабінету Міністрів Україна від 01.10.2014 року № 505 «Про надання щомісячної адресної допомоги внутрішньо переміщеним особам, для покриття витрат на проживання, в тому числі на оплату житлово-комунальних послуг» станом на 25.03.2018 року таку допомогу отримують 99 сімей (149 осіб), з початку року виплачено 1501,04 тис.грн.

Державну соціальну допомогу дітям-інвалідам та інвалідам з дитинства І-ІІІ групи отримали 413 чол. на суму 2194,8тис. грн., тимчасову допомогу сім’ям з дітьми (замість аліментів) – 11 осіб на суму 25,5 тис. грн.

На обліку в управлінні перебуває 4 прийомні сім’ї, що отримують допомогу за принципом „гроші ходять за дитиною”. За звітний період цим сім’ям виплачено 506,5 тис. грн. В місті функціонує 3 будинки сімейного типу, в яких виховуються 25 дітей.

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. В управлінні діють телефони „гарячої лінії” по питанням:

* пільг, допомог та субсидій - 2-19-38;
* легалізації виплати заробітної плати та зайнятості населення – 2-20-44.

Спеціалісти управління постійно проводять інформаційно-роз’яснювальну роботу серед населення міста щодо соціального захисту населення та роботи управління через засоби масової інформації (міську газету „Знам’янські вісті”), на web-сторінках Знам’янського міськвиконкому та управління, під час виїзної роботи «мобільного соціального офісу». За звітний період управлінням розміщено на сторінках місцевої газети 17 інформаційних статтей, на web-сторінці управління - 15 статтей.

На сторінках газети „ Знам`янські вісті” постійно висвітлюються матеріали сесії міської ради, діяльності виконавчого комітету міської ради, роз’яснення з питань реалізації громадянами права на звернення та особистий прийом, висвітлюються питання з найбільш актуальних питань, які порушують громадяни у своїх зверненнях.

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.

Протягом І кварталу було проведено 3 засідання міської постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян, згідно графіку, затвердженого розпорядженням міського голови, а саме:

* Про стан розгляду звернень громадян у виконавчому комітеті по підсумках 2017 року. Проведена 31.01.2018 року.
* Про стан виконання звернень громадян, які залишились на контролі у підрозділах виконавчого комітету Знам’янської міської ради з попередніх років. Проведена 28.02.2018 року.
* Про стан розгляду звернень громадян у відділі молоді, спорту та охорони здоров’я. Проведена 30.03.2018 року.

По результатах засідань складені протоколи та надані відповідні протокольні доручення.

Не рідше, ніж один раз у квартал, в місцевій газеті «Знамۥянські вісті» та на веб-сайті Знамۥянської міської ради публікуються довідки з питань звернень громадян у виконавчому комітеті Знамۥянської міської ради.

На сторінках газети „ Знам`янські вісті” постійно висвітлюються матеріали сесії міської ради, діяльності виконавчого комітету міської ради, роз’яснення з питань реалізації громадянами права на звернення та особистий прийом, висвітлюються питання з найбільш актуальних питань, які порушують громадяни у своїх зверненнях.

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’\ва