Звіт про роботу зі зверненнями громадян

у виконавчому комітеті Южноукраїнської міської ради

протягом 2019 року

 У 2019 році до виконавчого комітету Южноукраїнської міської ради надійшло 318 звернень від громадян, у відповідному періоді минулого року 270 звернень. Протягом звітного періоду надійшло 72 електронне звернення, що на 33 більше ніж у відповідному періоді минулого року. Основні питання: комунальне господарство; діяльність приватних підприємств та будівництво, створення музею, ремонт будинку, освітлення вулиць, благоустрою міста, діяльність закладів освіти, якість комунальних послуг. На всі електронні звернення було надано повну та обґрунтовану відповідь.

За звітний період міським головою, його заступниками, секретарем Южноукраїнської міської ради та керуючим справами проведено 142 особистих прийомів.

Якщо ж порівнювати з попереднім роком кількість громадян, які звернулись на особистих прийомах міського голови, його заступників, секретаря Южноукраїнської міської ради та керуючого справами, то їх кількість збільшилась на 18.

Всього до виконавчого комітету звернулося 2614 громадян (у 2017 - 2606), з урахуванням колективних звернень.

У звітному періоді не змінилась кількість колективних звернень 72 (72 у 2018).

У колективних зверненнях мешканці порушують питання якості та вартості водопостачання та теплопостачання, комунальних послуг; ремонту будинків, під’їздів; ремонту дитячих садочків; встановлення спортивного майданчика на території школи; дозволу на стихійну торгівлю; поновлення (не поновлення) вежі Київстар; проблеми в сфері охорони здоров’я; заборони демонтажу тимчасових споруд на ринку «Господар»; аварійного стану доріг в місті.

Найчисельнішим колективним зверненням є звернення щодо заборони демонтажу тимчасових споруд на ринку «Господар» (504 підписи); встановлення спортивного майданчика на території школи (304 підписи), аварійного стану доріг в місті (177 підписів).

Із загальної кількості звернень (318) вирішено позитивно (на користь заявників) 38 звернень, на 196 надані роз’яснення, 90 звернень направлено за належністю, відмовлено у задоволені по 2 зверненнях.

Здебільшого позитивно вирішуються питання комунального напрямку (благоустрою території, якості опалення та інше).

За частотою звернень та актуальною проблематикою основні питання, які турбують громадян, характеризуються наступним чином:

На першому місці питання житлово-комунального господарства, які складають 45% від загальної кількості.

Найбільш масовим питанням цього напрямку є питання якості водо- та теплопостачання, благоустрою території, ремонт, експлуатація будинків та комунальних мереж, формування тарифів на житлово-комунальні послуги та інші.

Друге місце займають житлові питання і складають 6%. Це покращення житлових умов.

Вирішити житлові питання на користь всіх бажаючих наразі дуже складно. Громадянам, які перебувають на обліку потребуючих поліпшення житлових умов, жилі приміщення надаються в порядку черговості. В першу чергу, вирішуються житлові питання гостро потребуючих сімей, які опинилися в складних життєвих ситуаціях.

Питання соціальної політики та соціального захисту населення разом з питаннями охорони здоров’я займають третє місце від загальної кількості питань і складають 5%. В основному питання стосуються надання матеріальної допомоги, пільгових ліків, пільг та субсидій, питання пов’язані з проведенням медичної реформи та її наслідками.

Збільшилась кількість звернень з питань забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян, запобігання дискримінації – 4%, з питань екології та природних ресурсів – 3%.

Актуальними залишаються питання освіти, науки, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності – 3%; питання транспорту та зв’язку – 2%.

У порівнянні з аналогічним періодом минулого року зменшилася кількість звернень з питань аграрної політики – 1 (5), з питань соціальної політики, соціального захисту – 16 (19), з питань праці і заробітної плати – 4 (6), житлових питань – 20 (21), з питань освіти, науки, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності – 9 (10).

У той же час збільшилася кількість звернень з питань транспорту і зв’язку – 7 (4), охорони здоров’я – 15 (10), з питань комунального господарства – 143 (135), з питань екології та природних ресурсів – 9 (1), з питань забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян, запобігання дискримінації – 12 (3), з питань сімейної та гендерної політики – 4 (1).

Кількість звернень з питань культури та культурної спадщини залишилася незмінною – 1 (1).

Значна кількість звернень надійшла від найбільш незахищених верств населення: ветеранів війни та праці, інвалідів, громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, учасників АТО, багатодітних сімей, одиноких матерів та інших громадян, які потребують соціальногозахисту та підтримки.

Кількість і питома вага звернень громадян, які потребують соціального захисту.

|  |  |
| --- | --- |
|  | Відповідний період минулого року |
| 1. | Учасник війни | 6 | (+5) | 1 |
| 2. | Дитина війни | 0 | (-1) | 1 |
| 3. | Інвалід війни | 0 | (-1) | 1 |
| 4. | Учасник бойових дій  | 3 | - | 3 |
| 5. | Ветеран праці  | 3 | (+3) | 0 |
|  | Ветеран військової служби  | 0 | - | 0 |
|  | Учасник АТО, ООС | 1 | (-3) | 4 |
|  | Інвалід І групи | 3 | (+1) | 2 |
| 9. | Інвалід ІІ групи | 2 | (-2) | 4 |
| 10. | Інвалід ІІІ групи | 1 | (-1) | 2 |
| 11. | Дитина-інвалід | 0 | - | 0 |
| 12. | Одинока мати | 8 | (+5) | 3 |
| 13. | Багатодітна сім’я  | 2 | (-1) | 3 |
| 14. | Особа, яка потерпіла від Чорнобильської катастрофи | 0 | - | 0 |
| 15. | Учасник ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС | 2 | (-1) | 3 |
| 16. | Пенсіонер | 46 | (-4) | 50 |
| 17. | Дитина | 0 | - | 0 |
| 18. | Внутрішньо переміщені особи | 3 | (+3) | 0 |
|  | Разом: | **80** | **(+3)** | **77** |

Основні питання: перелік документів для відкриття малого бізнесу; надання пільг учаснику бойових дій; покращення житлових умов, оплата праці керівника факультету "Психологія" університету третього віку, облаштування пандусу, безкоштовних ліків, розпуску ради, несанкціонованої торгівлі, вартості комунальних послуг, благоустрою міста та інше.

З метою проведення широкої роз’яснювальної роботи з питань реалізації громадянами права на звернення та особистий прийом у виконавчому комітеті Южноукраїнської міської ради функціонують «гарячі лінії», проводиться роз’яснювальна робота через міські засоби масової інформації.

Відповідно до графіка проведення «гарячих ліній» керівниками виконавчих органів ради та комунальних підприємств у звітному періоді проведено 28 «гарячих лінії».

Інформація про звернення громадян, що надійшли до виконавчого комітету Южноукраїнської міської ради систематично оприлюднюється на офіційному сайті міста.

В лютому 2019 року питання «Про роботу зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті Южноукраїнської міської ради протягом 2018 року» розглянуто на засіданні виконавчого комітету Южноукраїнської ради та прийнято відповідне рішення.

Стан роботи зі зверненнями громадян на підприємствах, в організаціях та установах міста, органах місцевого самоврядування перевіряється згідно з затвердженим графіком.

Начальник відділу звернень громадян, зв’язків

з громадськістю та засобами масової інформації

апарату Южноукраїнської міської ради

та її виконавчого комітету Н.М.Сафронова