Звіт про роботу зі зверненнями громадян

у виконавчому комітеті Южноукраїнської міської ради

протягом 2020 року

У 2020 році до виконавчого комітету Южноукраїнської міської ради надійшло 492 звернення від громадян, що більше ніж у відповідному періоді минулого року на 174 звернення. Протягом звітного періоду надійшло 83 електронних звернень, що на 11 більше ніж у відповідному періоді минулого року.

Основні питання: заборгованість по З/П; діяльність громадського діяча (помічника депутата), благоустрою міста, ремонту доріг, ремонту будинків, ремонту тепломереж, якості комунальних послуг, діяльності магазинів під час карантину, виконання карантинних вимог, ремонту дитячих майданчиків, благоустрою території, видалення дерев, будівництво тимчасових споруд, діяльності міського голови, включення опалення, партнерських пологів, дотримання карантинних вимог, реорганізації лікарні, пасажирських перевезень та інше. На всі електронні звернення було надано повну та обґрунтовану відповідь.

Всього, з урахуванням колективних звернень, до виконавчого комітету звернулося 1914 громадян (у 2019 - 2614), з урахуванням колективних звернень.

 У звітному періоді зменшилась кількість колективних звернень 42 (72 у 2019).

У колективних зверненнях мешканці порушують питання ремонту дитячого садочка; щодо ремонту під’їздів; щодо благоустрою території: щодо відключення електропостачання; щодо забезпечення поливу на МЕЗ; щодо вартості та якості послуг водопостачання та теплопостачання, щодо придбання меблів в клас; щодо руху транспорту через МЕЗ; щодо фінансування будівництва спортивної зали гімназії; щодо відлову безпритульних тварин; щодо скорочення гінекологічного відділення; щодо реорганізації в лікарні; щодо забезпечення будівельними матеріалами для ремонту класного приміщення; щодо призначення старости села.

Найчисельнішим колективним зверненням є звернення щодо фінансування будівництва спортивної зали гімназії (526 підписи); щодо призначення старости села (460 підписів, 60 підписів і 36 підписів); щодо забезпечення поливу на МЕЗ (58 підписів), щодо реорганізації в лікарні (50 підписів).

Із загальної кількості звернень (492) вирішено позитивно (на користь заявників) 48 звернень, на 402 надані роз’яснення, 12 звернень направлено за належністю, відмовлено у задоволені по 19 зверненнях.

Здебільшого позитивно вирішуються питання комунального напрямку (благоустрою території, підключення 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 30% від загальної кількості.

Найбільш масовим питанням цього напрямку є питання якості та вартості водо- та теплопостачання, благоустрою території, ремонт, експлуатація будинків та комунальних мереж, забезпечення та дотримання вимог карантину та інші.

Друге місце займають питання соціальної політики та соціального захисту населення разом з питаннями охорони здоров’я і складають 9%. В основному питання стосуються надання матеріальної допомоги, пільгових ліків, пільг та субсидій та інші.

Питання освіти, науки, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності займають третє місце від загальної кількості питань і складають 6%.

Збільшилась кількість звернень з питань охорони здоров’я – 5%.

Актуальними залишаються питання житлової політики – 4%; питання забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян, запобігання дискримінації – 2%.

У порівнянні з аналогічним періодом минулого року зменшилася кількість звернень з питань транспорту і зв’язку – 5 (7), з питань житлової політики – 19 (20), з питань екології та природних ресурсів – 7 (9), з питань забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян, запобігання дискримінації – 11 (12), з питань культури та культурної спадщини – 0 (1).

У той же час збільшилася кількість звернень з питань соціальної політики, соціального захисту – 44 (16), охорони здоров’я – 24 (15), з питань комунального господарства – 151 (143), з питань сімейної та гендерної політики – 7 (4), з питань освіти, науки, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності – 32 (9).

Залишилась незмінною кількість звернень з питань аграрної політики – 1 (1) та з питань праці і заробітної плати – 4 (4)

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 | 4 | (-2) | 6 |
| 2. | Дитина війни | 0 | - | 0 |
| 3. | Інвалід війни | 0 | - | 0 |
| 4. | Учасник бойових дій  | 5 | (+2) | 3 |
| 5. | Ветеран праці  | 1 | (-2) | 3 |
|  | Ветеран військової служби  | 0 | - | 0 |
|  | Учасник АТО, ООС | 1 | - | 1 |
|  | Інвалід І групи | 3 | - | 3 |
| 9. | Інвалід ІІ групи | 111 | (+109) | 2 |
| 10. | Інвалід ІІІ групи | 9 | (+8) | 1 |
| 11. | Дитина-інвалід | 0 | - | 0 |
| 12. | Одинока мати | 6 | (-2) | 8 |
| 13. | Багатодітна сім’я  | 0 | (-2) | 2 |
| 14. | Особа, яка потерпіла від Чорнобильської катастрофи | 1 | (+1) | 0 |
| 15. | Учасник ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС | 8 | (+6) | 2 |
| 16. | Пенсіонер | 141 | (+95) | 46 |
| 17. | Дитина | 2 | (+2) | 0 |
| 18. | Внутрішньо переміщені особи | 0 | (-3) | 3 |
|  | Разом: | **292** | **(+212)** | **80** |

 Основні питання: надання матеріальної допомоги; дератизації квартири; діяльності громадського діяча (помічника депутата); отримання земельної ділянки; вартості комунальних послуг, щодо покращення житлових умов; заходів під час карантину; забезпечення масками; виплат медпрацівникам; надання медичних послуг; якість холодного та гарячого водопостачання; відсутності опалення, відключення електропостачання, відкриття відділення гемодіалізу, виплат ліквідаторам ЧАЕС, повернення коштів за придбання автомобіля, кількості талонів на проїзд, оформлення субсидії 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». Відповідно до графіка проведення «гарячих ліній» керівниками виконавчих органів ради та комунальних підприємств у звітному періоді проведено 24 «гарячі лінії».

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

З метою контролю за вчасним наданням відповідей на звернення громадян відділ звернень громадян, зв’язків з громадськістю та засобами масової інформації апарату Южноукраїнської міської ради та її виконавчого комітету готує довідки про стан виконавської дисципліни за зверненнями громадян.

В березні 2020 року питання «Про роботу зі зверненнями громадян у виконавчому комітеті Южноукраїнської міської ради протягом 2019 року» розглянуто на засіданні виконавчого комітету Южноукраїнської ради та прийнято відповідне рішення.

В зв’язку з оголошенням по всій країні карантину через загрозу епідемії коронавірусної інфекції та з метою попередження інфікування працівників ОМС та комунальних підприємств міста перевірки стану роботи зі зверненнями громадян на підприємствах, в організаціях та установах міста, органах місцевого самоврядування не проводились.

Начальник відділу звернень громадян, зв’язків

з громадськістю та засобами масової інформації

апарату Южноукраїнської міської ради

та її виконавчого комітету Н.М.Сафронова