**Р І Ш Е Н Н Я**

14 лютого 2022 року м. Синельникове № 29/0/8-22

***Про підсумки роботи***

***зі зверненнями громадян***

***у виконавчому комітеті***

***Синельниківської міської ради***

***за 2021 рік***

Керуючись Законом України «Про звернення громадян», Указом Президента України від 07 лютого 2008 року № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», розпорядженням голови Дніпропетровської обласної державної адміністрації від 12.02.2021 № 145/0/3-21 «Про підсумки роботи зі зверненнями громадян у 2020 році та підвищення її ефективності у 2021 році», з метою удосконалення роботи зі зверненнями громадян та поліпшення надання послуг мешканцям міста, виконавчий комітет Синельниківської міської ради ВИРІШИВ:

1. Інформацію про підсумки роботи зі зверненнями громадян за 2021 рік в Синельниківській міській раді та її виконавчих органів прийняти до відома (додається).

2. Секретарю міської ради Заіці О.В., першому заступникові міського голови з питань діяльності виконавчих органів міської ради Яковіну В.Б., заступнику міського голови з питань діяльності виконавчих органів міської ради Кравченку В.В., заступнику міського голови з питань діяльності виконавчих органів міської ради Бірюкову С.А., керуючій справами виконавчого комітету міської ради Журавель Л.І.:

2.1. Сприяти підвищенню виконавської дисципліни шляхом особистого контролю;

2.2. Посилити увагу до вирішення проблем громадян, які потребують соціального захисту та підтримки;

2.3. Враховувати аналіз виконання звернень громадян під час розгляду питань щодо заохочення працівників підпорядкованих структурних підрозділів.

3. Керівникам структурних підрозділів Синельниківської міської ради, бюджетних установ та комунальних підприємств;

3.1. Особисто контролювати розгляд звернень громадян та створити необхідні умови для реалізації конституційних прав громадян на звернення;

3.2. Детально вивчати звернення громадян, не допускати надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей за зверненнями громадян;

3.3. Посилити персональну відповідальність підпорядкованих працівників щодо належної організації та суворого дотримання термінів розгляду звернень громадян;

3.4. Забезпечити неухильне дотримання строків розгляду звернень громадян відповідно до пунктів 14.3 – 14.3.2 Регламенту роботи виконавчого комітету Синельниківської міської ради, затвердженого рішенням виконавчого комітету Синельниківського міської ради від 27 серпня 2014 рок № 179 «Про внесення змін та доповнень до регламенту роботи виконавчого комітету Синельниківської міської ради».

4. Начальнику управлінню праці та соціального захисту населення міської ради Захаровій О.Л., начальнику центру надання адміністративних послуг міської ради Корнєву О.Л., начальнику відділу освіти міської ради Афанасьєвій І.М., начальнику відділу ведення Державного реєстру виборців міської ради Приходько О.М., начальнику служби у справах дітей міської ради Сітало Н.М.:

4.1. Посилити контроль за термінами розгляду звернень громадян, що надходять безпосередньо до структурного підрозділу міської ради, забезпечити всебічний, в максимально короткі терміни, розгляд звернень та оперативне вирішення порушених у них питань;

4.2. Щомісячно надавати до виконавчого комітету міської ради звіт про виконану роботу зі зверненнями громадян до 05 числа місяця, що настає за звітним.

5. Начальнику загального відділу міської ради Ларіній І.В. організувати:

5.1. Щоденний контроль стану розгляду звернень громадян;

5.2. Щотижневе доведення до відома виконавців плану контролів за виконанням звернень громадян;

5.3. За результатами виявлених фактів порушень термінів або неякісного виконання звернень громадян невідкладно доповідати керівництву міської ради.

6. Координацію роботи щодо виконання рішення покласти на заступників міського голови згідно з розподілом функціональних повноважень, контроль – залишаю за собою.

Міський голова Дмитро ЗРАЖЕВСЬКИЙ

**Інформація**

**про підсумки роботи зі зверненнями громадян**

 **у виконавчому комітеті Синельниківської міської ради**

**за 2021 рік**

Керуючись Конституцією України, Законом України «Про звернення громадян», виконуючи Указ Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» у виконавчому комітеті Синельниківської міської ради проводиться робота, спрямована на своєчасний та якісний розгляд звернень громадян, одержаних поштою та на особистому прийомі міським головою, заступниками міського голови, керівниками управлінь та відділів.

Протягом звітного періоду до міської ради та її виконавчих органів надійшло 28 234 звернення громадян.

Безпосередньо міським головою та його заступниками розглянуто 2134 звернення, з яких позитивно вирішено – 1028, відмовлено у задоволені – 33, надано роз’яснень – 1072, знаходяться на розгляді - 1.

У порівнянні з аналогічним періодом минулого року кількість звернень збільшилась на 743 звернення або на 53,4 % (за 2020 рік – 1391 звернення).

Поштою надійшло 870 звернень, через органи влади – 1095, за допомогою телефону – 78, засобами електронного зв’язку – 28, на особистому прийомі – 53, через засоби масової інформації – 7, від інших органів, установ, організацій – 3. З урахуванням колективних звернень загальна чисельність громадян, які звернулися до виконавчого комітету Синельниківської міської ради, становить 2245 чоловік.

Кількість звернень від громадян до «Урядового контактного центру» та контакт-центру «Гаряча лінія голови Дніпропетровської облдержадміністрації» порівняно з 2020 року в 2021 році збільшилась на 569 звернень або на 112% і становить 1077 звернень (за 2020 рік – 508 звернень).

З метою роз’яснення вимог діючого законодавства, проблемних питань життєдіяльності міста та можливості їх вирішення начальниками структурних підрозділів міської ради та керівниками міських комунальних підприємств проведено 54 «гарячих телефонних ліній» та щоденно проводяться «гарячі лінії» загальним відділом міської ради. Під час проведення телефонних «гарячих ліній» до структурних підрозділів Синельниківської міської ради, бюджетних установ, міських комунальних підприємств у 2021 році надійшло 131 звернення.

За категоріями авторів звернення розподіляються:

від учасників АТО та членів сім’ї загиблого учасника АТО – 42;

від учасників, осіб з інвалідністю внаслідок війни та учасників бойових дій, інвалідів Великої Вітчизняної війни – 25;

від осіб з інвалідністю I - III груп – 69;

від членів багатодітних сімей та одиноких матерів, матерів героїнь –20;

від дітей війни – 13;

від ветеранів праці – 7;

від дітей - 3

від інших категорій – 33;

від громадян, які не підпадають під жодну з зазначених категорій –1922.

За соціальним станом звернення авторів розподіляються:

від пенсіонерів – 304;

від робітників – 152;

від підприємців – 68;

від працівників бюджетної сфери – 38;

від безробітних – 20;

від військовослужбовців – 9;

від держслужбовців – 7;

від учнів, студентів – 6;

від громадян інших соціальних станів – 31;

від громадян, соціальний стан яких не зазначено – 1499.

Мешканці міста звертались з питань:

* комунального господарства - 1082;
* соціального захисту – 161;
* охорони здоров’я - 155;
* екології та природних ресурсів - 137;
* сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей – 121;
* праці і заробітної плати –89;
* житлової політики – 82;
* аграрної політики і земельних відносин – 78;
* економічної, цінової, інвестиційної, зовнішньоекономічної, регіональної політики та будівництва, підприємництва - 45,
* діяльності місцевих органів виконавчої влади - 30;
* забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян - 29,
* містобудування та архітектури - 27;
* освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності - 24;
* діяльності підприємств та установ – 12;
* діяльності органів місцевого самоврядування – 11;
* оформлення права власності на нерухоме майно - 8;
* транспорту і зв’язку – 7;
* фінансів, податків, мита - 6;
* культура та культурна спадщина, туризм - 4;
* інше – 26.

Протягом 2021 року до структурних підрозділів міської ради, бюджетних установ, міських комунальних підприємств надійшло 26 100 звернень громадян.

Управлінню праці та соціального захисту населення міської ради, керівництвом міської ради протягом 2021 року було доручено розглянути 201 звернення, що були зареєстровані в програмі «Звернення громадян» та в автоматизованій системі управління документами «ДОК ПРОФ 3»:

96 – вирішено позитивно;

96 – надано роз’яснення;

1 – відмовлено в задоволенні.

Безпосередньо до управління праці та соціального захисту населення міської ради надійшло 14 286 звернень громадян:

274 звернення зареєстровано під час особистого прийому начальника управління.

12 112 звернень громадян надійшло до відділу грошових виплат та компенсацій, а саме:

3122 – про призначення та перерахунок житлових субсидій та державних допомог;

1864 – про надання довідок про отримання (відмову в надані) державних допомог, тощо;

222 – про наявність простроченої понад 3 місяці заборгованості по житлово-комунальних послугах;

6074 – щодо консультацій з різних питань;

406 – щодо невідповідності даних одержувачів субсидій за інформацією Державної фіскальної служби та Пенсійного фонду України та порядок виправлення;

121 – щодо відкриття рахунків в уповноважених банках для зарахування субсидії готівкою;

68 – про порядок повернення до державного бюджету надміру виплачених коштів;

151 – щодо виплати державних соціальних допомог;

37 – про закінчення терміну інвалідності;

27 – щодо видачі посвідчень особам з інвалідністю;

20 – через ІС «Соціальна громада».

295 звернення громадян надійшло до відділу соціальних гарантій та пільг:

28 громадян (учасники антитерористичної операції на сході України) звернулись з приводу санаторно - курортного лікування, проходження психологічної реабілітації, проходження навчання на курсах водіїв;

31 громадянин (особи з інвалідністю, учасники ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС, ветерани війни) звернулися з приводу отримання санаторно – курортного лікування та отримання грошової компенсації за невикористане санаторно – курортне лікування;

8 звернень з питань отримання відшкодування витрат на поховання осіб з інвалідністю в наслідок війни та учасників бойових дій;

128 звернень з приводу отримання технічних засобів реабілітації та протезно-ортопедичних виробів;

7 звернень від батьків дітей з інвалідністю з приводу отримання реабілітаційних заходів для дитини з інвалідністю;

4 звернення від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС з приводу заміни поточного рахунку для виплати компенсаційних виплат;

50 – від осіб з інвалідністю та непрацюючих малозабезпечених осіб з питання отримання одноразової матеріальної допомоги на лікування;

36 – з питань отримання матеріальної допомоги на поховання деяких категорій осіб виконавцю волевиявлення померлого або особі, яка зобов’язалася поховати померлого;

2 – від учасника ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС з приводу заміни посвідчення;

1 – щодо влаштування до будинку – інтернату.

1263звернення надійшло до відділу персоніфікованого обліку осіб, які мають право на пільги:

319 для включення до Єдиного державного автоматизованого реєстру пільговиків, надання пільг на житлово - комунальні послуги;

689 для отримання довідок та консультацій;

78 для зняття з обліку;

25 для встановлення статусів та видачі посвідчень;

147 для надання заяв на виплату пільг готівкою;

5 для надання пільг через ІС «Соціальна громада».

302 звернення зареєстровано відділом праці, охорони праці та соціально-трудових відносин та відділом організаційно-правового забезпечення, кадрової роботи та контролю, а саме:

- 271 з питань трудового законодавства;

- 1 з питань пенсійного законодавства;

- 30 заяв реєстрації обліку внутрішньо переміщеної особи.

Головним спеціалістом – юрисконсультом протягом 2021 року розглянуто 40 звернень громадян.

На всі звернення, які надходили до управління, надані письмові та усні роз’яснення (інформація додається).

Управлінню житлово-комунального господарства та комунальної власності міської ради керівництвом міської ради протягом 2021 року було доручено розглянути 1288 звернень, що були зареєстровані в програмі «Звернення громадян» та в автоматизованій системі управління документами «ДОК ПРОФ 3»:

532 – вирішено позитивно;

733 – надано роз’яснення;

22 – відмовлено у задоволені;

1 звернення підлягає доопрацюванню.

За 2021 рік до управління житлово-комунального господарства та комунальної власності міської ради надійшло 31 звернення.

Звернення були розглянуті в повному обсязі та згідно з чинним законодавством, надані письмові та усні роз’яснення.

Центру надання адміністративних послуг міської ради керівництвом міської ради було доручено розглянути 4 звернення, що були зареєстровані в програмі «Звернення громадян» та в автоматизованій системі управління документами «ДОК ПРОФ 3». Всі звернення виконані

Безпосередньо до центру надання адміністративних послуг надійшло 9891 звернення з них:

7621 – по відділу реєстрації Синельниківської міської ради;

1173 – по управлінню Держгеокадастру у Синельниківському районі;

561 – послуги інших структурних підрозділів міської ради;

494 – по сектору Державної міграційної служби;

42 – по Південно-Східному міжрегіональному управлінню Міністерства юстиції (м. Дніпро).

По зареєстрованих справах надано 9633 документи, відмовлено у задоволені – 216, 42 справи знаходиться на розгляді (інформація додається).

Архівному відділу міської ради керівництвом міської ради протягом 2021 року було доручено розглянути 113 звернень, що були зареєстровані в програмі «Звернення громадян» та в автоматизованій системі управління документами «ДОК ПРОФ 3»:

103 – вирішено позитивно;

5 – надано роз’яснення;

5 – відмовлено у задоволені.

Відповідно до звернень, архівним відділом міської ради було підготовлено і видано 453 архівних довідки, з яких:

153 довідок про підтвердження трудового стажу громадян;

192 довідка про заробітну плату для нарахування пенсій;

71 довідок про підтвердження майнових прав громадян;

37 довідка про перейменування ліквідованих підприємств.

Службі у справах дітей міської ради керівництвом міської ради було доручено розглянути 127 звернень, що були зареєстровані в програмі «Звернення громадян» та в автоматизованій системі управління документами «ДОК ПРОФ 3»:

104 – вирішено позитивно;

21 – надано роз’яснення;

2 – відмовлено у задоволені.

Безпосередньо службою було розглянуто 99 звернень громадян, які стосувалися захисту прав дитини, а саме:

36 – щодо невиконання батьківських обов’язків батьками;

15 – щодо встановлення днів побачень з малолітніми дітьми;

13 – щодо тимчасового влаштування дітей, які залишилися без батьківського піклування;

11 – щодо обстеження умов проживання дитини;

8 – щодо надання згоди одним з членів сім’ї про визначення опікуна над дитиною;

7 – щодо усиновлення дитини;

3 – про перевірку цільового використання аліментів;

2 – про відмову в постановці на соціальну квартирну чергу;

2 – щодо визначення місця проживання дитини;

1 – щодо вчинення булінгу над дитиною;

1 – щодо відрахування дитини з навчального закладу.

Усі звернення відпрацьовані та надані заявникам відповіді згідно з чинним законодавством.

Відділу освіти міської ради керівництвом міської ради було доручено розглянути 25 звернень, що були зареєстровані в програмі «Звернення громадян» та в автоматизованій системі управління документами «ДОК ПРОФ 3»:

10 – вирішено позитивно;

15 – надано роз’яснення.

40 звернень громадян надійшли безпосередньо до структурного підрозділу. Найбільше з них – з питань неякісного опалення в школах та навчально – виховного процесу в школах. Всі звернення виконані.

Юридичному відділу міської ради керівництвом було доручено розглянути 31 звернення, що були зареєстровані в програмі «Звернення громадян» та в автоматизованій системі управління документами «ДОК ПРОФ 3»:

21 – вирішено позитивно;

10 – надано роз’яснення;

Безпосередньо до відділу звернень не надходило.

Протягом 2021 року відділу реєстрації міської ради керівництвом було доручено розглянути 6 звернень громадян:

5 – вирішено позитивно;

1 – надано роз’яснення;

Розглянуто 7621 звернення громадян, що надійшли через центр надання адміністративних послуги Синельниківської міської ради.

Міському фінансовому управлінню керівництвом міської ради було доручено розглянути 6 звернень, що були зареєстровані в програмі «Звернення громадян» та в автоматизованій системі управління документами «ДОК ПРОФ 3»:

4 – вирішено позитивно;

2 – надано роз’яснення;

Звернення громадян, що надійшли безпосередньо до управління, відсутні.

Відділу архітектури та містобудування міської ради керівництвом було доручено розглянути 66 звернень, що були зареєстровані в програмі «Звернення громадян» та в автоматизованій системі управління документами «ДОК ПРОФ 3»:

20 – вирішено позитивно;

45 – надано роз’яснення;

1 – відмовлено у задоволені.

Звернення громадян, що надійшли безпосередньо до відділу, відсутні.

Відділу з питань надзвичайних ситуацій та цивільного захисту населення міської ради керівництвом було доручено розглянути 1 звернення, що було зареєстроване в програмі «Звернення громадян». Питання вирішено.

Організаційному відділу міської ради керівництвом було доручено розглянути 9 звернень, що були зареєстровані в програмі «Звернення громадян» та в автоматизованій системі управління документами «ДОК ПРОФ 3»:

2 – вирішено позитивно;

6 – надано роз’яснення;

1 – відмовлено в задоволенні.

Відділу спеціальної, мобілізаційної та військової роботи міської ради керівництвом було доручено розглянути 2 звернення, що були зареєстровані в автоматизованій системі управління документами «ДОК ПРОФ 3». Заявникам надано роз’яснення.

Відділу культури та туризму міської ради керівництвом було доручено розглянути 4 звернення, що були зареєстровані в програмі «Звернення громадян» та в автоматизованій системі управління документами «ДОК ПРОФ 3». На питання порушені в зверненнях надано роз’яснення.

Звернення громадян, що надійшли безпосередньо до відділу, відсутні.

Відділу соціально – економічного розвитку міста міської ради керівництвом міської ради протягом 2021 року було доручено розглянути 91 звернення, що були зареєстровані в програмі «Звернення громадян» та в автоматизованій системі управління документами «ДОК ПРОФ 3»:

76 – вирішено позитивно;

14 – надано роз’яснення;

1 – відмовлено в задоволенні.

Звернення громадян, що надійшли безпосередньо до відділу, відсутні.

Відділу охорони здоров’я міської ради керівництвом міської ради протягом 2021 року було доручено розглянути 127 звернень, що були зареєстровані в програмі «Звернення громадян» та в автоматизованій системі управління документами «ДОК ПРОФ 3»:

22 – вирішено позитивно;

104 – надано роз’яснення;

1 – надано роз’яснення.

Звернення громадян, що надійшли безпосередньо до відділу, відсутні.

Відділу ведення Державного реєстру виборців міської ради звернення, що були зареєстровані в програмі «Звернення громадян» або в автоматизованій системі управління документами «ДОК ПРОФ 3» не надходили.

Безпосередньо до відділу ведення Державного реєстру виборців міської ради протягом 2021 року надійшло 76 заяв щодо видачі повідомлення про включення до Державного реєстру виборців. Всі звернення виконані вчасно.

Протягом 2021 року головному спеціалісту з інформаційної діяльності та комунікацій з громадськістю міської ради керівництвом було доручено розглянути 1 звернення, що було зареєстроване в автоматизованій системі управління документами «ДОК ПРОФ 3». Питання вирішено.

Центру соціальних служб для сім’ї, дітей та молоді міської ради протягом 2021 року керівництвом міської ради було доручено розглянути 8 звернень, що були зареєстровані в програмі «Звернення громадян» та в автоматизованій системі управління документами «ДОК ПРОФ 3». На всі звернення надано роз’яснення.

Звернення громадян, що надійшли безпосередньо до центру, відсутні.

Протягом 2021 року до відділу кадрової роботи міської ради надійшло 3 звернення. Питання вирішені.

Відділу у справах сім’ї, молоді та спорту міської звернень громадян не надходило.

На особливому контролі знаходяться звернення демобілізованих учасників антитерористичної операції, членів їх сімей та членів сімей загиблих військовослужбовців, які брали участь у проведенні антитерористичної операції. За звітній період від зазначеної категорії зареєстровано 42 звернення (з них надійшло поштою 26 звернень, через органи влади – 15 звернень, засобами телефонного зв’язку – 1).

Протягом 2021 року 7 учасників антитерористичної операції на Сході України звернулося до управління праці та соціального захисту населення міської ради для подання заяви на отримання пільг на житлово - комунальні послуги, в тому числі 1 учасник антитерористичної операції оформив пільги за фактичним місцем проживання.

11 учасників АТО та 5 дружин учасників АТО звернулися з приводу проходження психологічної реабілітації в санаторно-курортних закладах України.

11 учасників АТО зареєстровано та взято на облік для забезпечення санаторно-курортним лікуванням.

1 демобілізований учасник учасників антитерористичної операції, що має статус учасника бойових дій, пройшов навчання на курсах водіїв категорії «Е» та «С».

3 учасника АТО поставлено на квартирний облік.

До управління житлово-комунального господарства та комунальної власності міської ради протягом 2021 року звернувся 31 учасник АТО:

10 – з питання виділення ділянок для будівництва і обслуговування житлового будинку, господарських будівель і споруд (присадибна ділянка);

3 – з питання виділення ділянок для ведення особистого селянського господарства;

8 – з питань передачі земельних ділянок у власність;

8 – з питань надання дозволів на розробку проектів землеустрою щодо відведення земельних ділянок у власність;

2 звернення надійшли на розгляд повторно.

# За 2021 рік до міської ради через «Єдину систему місцевих петицій: Ініціюй! Підтримуй! Впливай!» надійшло 2 електронних петиції: «ЗВЕРНЕННЯ депутатів Синельниківської міської ради до Кабінету Міністрів України щодо підвищення тарифів на тепло, електроенергію та холодну воду» та «Розклад руху автобусів», які у встановлений строк не набрали необхідної кількості голосів на свою підтримку й після завершення строку збору підписів були розглянуті як звернення, в результаті розгляду направлено відповіді їх авторам.

Виконавчий комітет створює всі необхідні умови для реалізації громадянами своїх прав на звернення та продовжує працювати над виконанням Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» та Закону України «Про звернення громадян».

Начальник

загального відділу міської ради Інна ЛАРІНА