**Р І Ш Е Н Н Я**

16 лютого 2023 року м. Синельникове № 34/0/8-23

***Про підсумки роботи***

***зі зверненнями громадян***

***у виконавчому комітеті***

***Синельниківської міської ради***

***за 2022 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 07.02.2023 № 43/0/3-23 «Про підсумки роботи зі зверненнями громадян у 2022 році та її вдосконалення у 2023 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 2022 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 в умовах воєнного стану

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 загального відділу міської ради Ларіній І.В. продовжити:

4.1. Щоденний контроль стану розгляду звернень громадян;

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

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

5. 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 2022 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 17 937 звернень громадян.

Безпосередньо міським головою та його заступниками розглянуто 974 звернення, з яких позитивно вирішено – 407, відмовлено у задоволені – 7, надано роз’яснень – 567.

У порівнянні з минулим роком кількість звернень зменшилась на 1160 звернень або на 54,4 % (за 2021 рік – 2134 звернення), що пов’язано з введенням воєнного стану, стабільною роботою всіх систем життєзабезпечення міста.

Поштою надійшло 626 звернень, через органи влади – 275, за допомогою телефону – 22, засобами електронного зв’язку – 10, на особистому прийомі – 29, через засоби масової інформації – 1, від інших органів, установ, організацій – 11. З урахуванням колективних звернень загальна чисельність громадян, які звернулися до виконавчого комітету Синельниківської міської ради, становить 1808 чоловік.

Кількість звернень від громадян до «Урядового контактного центру» та контакт-центру «Гаряча лінія голови Дніпропетровської облдержадміністрації» порівняно з 2021 роком в 2022 році зменшилась на 802 звернення або на 75% і становить 275 звернень (за 2021 рік – 1077 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. Крім того, на час дії воєнного стану, з метою оперативного вирішення проблемних питань мешканців міста та тимчасово переміщених осіб створені 2 цілодобові «гарячі лінії». Під час проведення телефонних «гарячих ліній» до структурних підрозділів Синельниківської міської ради, бюджетних установ, міських комунальних підприємств у 2022 році надійшло 410 звернень.

За категоріями авторів звернення розподіляються:

від учасників АТО, осіб з інвалідністю внаслідок війни та учасників бойових дій, інвалідів Великої Вітчизняної війни – 15;

від осіб з інвалідністю I - III груп – 71;

від членів багатодітних сімей та одиноких матерів, матерів героїнь –15;

від дітей війни – 4;

від ветеранів праці – 8;

від дітей - 2

від інших категорій – 33;

від громадян, які не підпадають під жодну з зазначених категорій –826.

За соціальним станом звернення авторів розподіляються:

від пенсіонерів – 259;

від робітників – 39;

від підприємців – 17

від працівників бюджетної сфери – 16;

від безробітних – 12;

від військовослужбовців – 3;

від учнів, студентів – 2;

від громадян інших соціальних станів – 14;

від громадян, соціальний стан яких не зазначено – 612.

Мешканці міста звертались з питань:

* комунального господарства - 156;
* соціального захисту – 197;
* охорони здоров’я – 32;
* екології та природних ресурсів – 24;
* сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей – 114;
* праці і заробітної плати –37;
* житлової політики – 58;
* аграрної політики і земельних відносин – 36;
* забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян - 4,
* освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності - 4;
* діяльності органів місцевого самоврядування – 16;
* діяльність місцевих органів виконавчої влади – 2;
* транспорту і зв’язку – 18;
* фінансів, податків, мита - 10;
* інше – 266.

Протягом 2022 року до структурних підрозділів міської ради надійшло 16 963 звернень громадян.

Управлінню праці та соціального захисту населення міської ради, керівництвом міської ради протягом 2022 року було доручено розглянути 173 звернення, що були зареєстровані в автоматизованій системі управління документами «ДОК ПРОФ 3».

Безпосередньо до управління праці та соціального захисту населення міської ради надійшло 13165 звернень громадян:

229 звернень зареєстровано під час особистого прийому начальника управління.

До відділу соціальних гарантій та пільг управління праці та соціального захисту населення міської ради звернулося 1378 громадян:

- 5 осіб з інвалідністю з приводу отримання грошової компенсації за невикористане санаторно-курортне лікування, 5 особам виплачена грошова компенсація;

- 19 учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС 1 категорії з приводу заміни посвідчення. Сформовані пакети документів, направлені до Дніпропетровської облдержадміністрації на розгляд регіональної комісії „З визначення статусу осіб, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи” та за результатами розгляду видані посвідчення;

- 1 учасник ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС 2 категорії з приводу переведення до 1 категорії внаслідок отримання групи інвалідності, пов’язаної з ЧАЕС. Сформований пакет документів, направлений до Дніпропетровської облдержадміністрації на розгляд регіональної комісії „З визначення статусу осіб, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи” та за результатами розгляду видано посвідчення ЧАЕС 1 категорії;

- 11 осіб з інвалідністю загального захворювання з приводу отримання санаторно-курортного лікування. Заяви зареєстровані та взяті на облік для забезпечення путівками в порядку черговості по мірі надходження путівок;

- 7 осіб з питання отримання відшкодування витрат на поховання осіб з інвалідністю внаслідок війни та учасників бойових дій. Заяви та пакети документів 7 осіб зареєстровані, сформовані особові справи для виплати відшкодування та направлені до Дніпропетровського центру на нарахуванню та виплаті допомог та здійсненню контролю за правильністю призначення та виплати пенсій і цільових грошових допомог з метою виплати відшкодування;

- 130 осіб з приводу отримання технічних засобів реабілітації та протезно-ортопедичних виробів. Скановані копії документів та заяв всіх заявників завантажені у день їх подачі до електронної особової справи у централізованому банку даних з проблем інвалідності для подальшого опрацювання їх територіальним відділенням Фонду соціального захисту інвалідів;

- 4 батьків дітей з інвалідністю з приводу отримання реабілітаційних заходів для дитини з інвалідністю; заяви батьків зареєстровані, протягом 2022 року 2 дитини з інвалідністю отримали реабілітаційні послуги відповідно до укладених угод з реабілітаційними закладами;

- 24 особи з інвалідністю та непрацюючих малозабезпечених осіб з питання отримання одноразової матеріальної допомоги на лікування. Заяви зареєстровані та розглянуті на комісії щодо прийняття рішення про надання одноразової матеріальної допомоги непрацюючій малозабезпеченій особі, особі з інвалідністю та дитині з інвалідністю, утвореної при управлінні праці та соціального захисту населення Синельниківської міської ради, та виплачена матеріальна допомога;

- 38 осіб з питання отримання допомоги на поховання деяких категорій осіб виконавцю волевиявлення померлого або особі, яка зобов’язалася поховати померлого. Заяви зареєстровані, за наказами управління праці та соціального захисту населення міської ради допомога виплачена;

- 1139 осіб з приводу надання соціальних послуг комунальною установою «Синельниківський міський територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг)» та Синельниківським міським центром соціальних служб. Заяви зареєстровані та передані до відповідних надавачів соціальних послуг.

До відділу персоніфікованого обліку осіб, які мають право на пільги, звернулося 567 пільговиків, в т. ч.:

для включення до Єдиного державного автоматизованого реєстру пільговиків, надання пільг на житлово-комунальні послуги –46;

для продовження пільг, отримання довідок та консультацій – 396;

для зняття з обліку – 19;

для встановлення статусів та видачі посвідчень – 34.

для надання заяв на виплату пільг готівкою – 72.

Прийнято 257 повідомлень про безоплатне розміщення внутрішньо переміщених осіб від власників жилих приміщень та 1269 заяв від власників жилих приміщень про отримання компенсації за безоплатне розміщення внутрішньо переміщених осіб.

До відділу грошових виплат та компенсацій надійшло 8707 звернень громадян, в т.ч.:

- 3550 заяв про призначення та перерахунок житлових субсидій та державної допомоги, всі звернення опрацьовані в установлений термін;

- 273 звернення через ІС „Соціальна громада”, в т.ч. через портал „Дія”, всі звернення опрацьовані вчасно;

- 34 електронних звернення про призначення житлових субсидій та державної допомоги, опрацьовані вчасно;

- 912 звернень щодо надання довідок про отримання державних допомог, всі замовлені довідки видані в день звернення;

- 324 звернення про зміну персональних даних та рахунків у банках опрацьовані вчасно;

- 3136 звернень громадян, які звернулись за консультаціями з різних питань. Консультації надані як безпосередньо на прийомі у спеціаліста, так і за телефоном;

- 140 звернень щодо відмов у наданні житлових субсидій та державної допомоги, надані роз’яснення та консультації;

-18 консультацій та письмових повідомлень про порядок повернення до державного бюджету надміру виплачених коштів;

- 50 заяв на видачу посвідчень особам з інвалідністю розглянуті в день звернення та видачі посвідчення.

- 270 звернень щодо виплати державних соціальних допомог.

Відділом праці, охорони праці та соціально-трудових відносин та відділом організаційно-правового забезпечення, кадрової роботи та контролю розглянуто 2254 звернення громадян за 2022 рік:

- 141 з питань трудового законодавства;

- 1 з питань пенсійного законодавства;

- 2058 заяв реєстрації обліку внутрішньо переміщеної особи;

- 37 заяв про зміну фактичного місця проживання;

- 17 заяв про видачу дублікату довідки внутрішньо переміщеної особи.

Головним спеціалістом - юрисконсультом протягом 2022 року розглянуто 30 звернень громадян з таких питань:

- 15 осіб отримали консультацію з приводу порядку визнання особи недієздатною та призначення опіки ;

- 2 особи отримали консультацію з приводу порядку надання дозволу органом опіки та піклування про відчуження житла, яке належить недієздатній особі;

- 2 особам було складено заяви до суду про визнання особи недієздатною та призначення опіки;

- 2 особи отримали консультацію щодо порядку оформлення спадщини за законом;

- 3 особи отримали консультації з приводу порядку отримання матеріальної допомоги з міського бюджету;

- 1 особа отримала консультацію з подовження терміну дії з психоневрологічним диспансером про утримання недієздатної особи;

- 1 особа з приводу складання заяви до суду про встановлення юридичного факту(проживання на території України);

- 1 особа отримала консультацію щодо порядку призначення субсидії у разі заборгованості по сплаті аліментів;

- 2 особи отримали консультацію з приводу порядку проведення судового збору за виконавчим листом;

- 1 особа отримала консультацію з приводу тривалості відрядження для осіб з інвалідністю на підприємстві.

Всі звернення розглянуті в повному обсязі та в терміни , відповідно до чинного законодавства, надані письмові та усні роз’яснення.

Управлінню житлово-комунального господарства та комунальної власності міської ради керівництвом міської ради протягом 2022 року було доручено розглянути 290 звернень, що були зареєстровані в автоматизованій системі управління документами «ДОК ПРОФ 3».

Звернення були розглянуті в повному обсязі та згідно з чинним законодавством, надані письмові відповіді.

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

Безпосередньо до центру надання адміністративних послуг надійшло 3798 звернення з них:

1998 – по відділу реєстрації Синельниківської міської ради;

598 – по управлінню Держгеокадастру у Синельниківському районі;

1177 – послуги інших структурних підрозділів міської ради.

По зареєстрованих справах надано 3773 документи, з яких відмовлено у задоволені – 73, 24 справи знаходиться на розгляді (інформація додається).

Архівному відділу міської ради керівництвом міської ради протягом 2022 року було доручено розглянути 68 звернень, що були зареєстровані в автоматизованій системі управління документами «ДОК ПРОФ 3».

Відповідно до звернень, архівним відділом міської ради було підготовлено і видано 305 архівних довідок, з яких:

85 довідок про підтвердження трудового стажу громадян;

116 довідок про заробітну плату для нарахування пенсій;

69 довідок про підтвердження майнових прав громадян;

37 довідок про перейменування ліквідованих підприємств.

Службі у справах дітей міської ради керівництвом міської ради було доручено розглянути 140 звернень, що були зареєстровані в автоматизованій системі управління документами «ДОК ПРОФ 3», а саме:

36 – щодо захисту прав дітей в частині неналежного виконання батьківських обов’язків батьками;

36 – щодо відмови опікунів, прийомних батьків про евакуацію за межі країни;

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

19 – щодо оформлення опіки над дитиною та надання згоди одним з членів сім’ї про призначення опікуна над дитиною;

8 – щодо обстеження умов проживання дитини;

8 – щодо усиновлення дитини;

3 – щодо встановлення днів побачень з малолітніми дітьми;

2 – щодо визначення місця проживання дитини;

2 – щодо надання довідок про позбавлення чи не позбавлення батьківських прав;

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 14 звернень, що були зареєстровані в автоматизованій системі управління документами «ДОК ПРОФ 3».

Всі звернення виконані.

Юридичному відділу міської ради керівництвом було доручено розглянути 33 звернення, що були зареєстровані в автоматизованій системі управління документами «ДОК ПРОФ 3». Звернення детально вивчені. Надані відповіді.

Безпосередньо до відділу надійшло 7 звернень для отримання безоплатної первинної правової допомоги з питань: оформлення земельних ділянок під об’єктами нерухомості, прийняття спадщини в порядку спадкування за законом, належності правовстановлюючого документа, приватизація житла, вирішення спорів з питань добросусідства. Надано консультації та роз’яснення.

Протягом 2022 року відділу реєстрації міської ради керівництвом було доручено розглянути 66 звернень громадян.

Тематика звернень громадян відносилась до таких питань:

- про надання відомостей щодо припинення Синельниківською міською радою підприємницької діяльності заявника – 2;

- про надання роз’яснень щодо правових підстав зняття з реєстрації місця проживання особи – 1;

- про надання відомостей про реєстрацію місця проживання осіб та про склад зареєстрованих осіб у домоволодінні – 63.

57 – вирішено позитивно;

3 – надано роз’яснення;

6 – відмовлено у задоволені.

Всі звернення опрацьовано вчасно, заявникам направлено офіційні відповіді, в яких надано витяги з Реєстру територіальної громади про реєстрацію місця проживання за відповідний архівний період часу, про зареєстрованих осіб.

Розглянуто 1998 звернень громадян, що надійшли через центр надання адміністративних послуг Синельниківської міської ради.

Міському фінансовому управлінню керівництвом міської ради було доручено розглянути 2 звернення, що були зареєстровані в автоматизованій системі управління документами «ДОК ПРОФ 3», на які надано роз’яснення.

Звернення громадян, що надійшли безпосередньо до управління, відсутні.

Відділу архітектури та містобудування міської ради керівництвом було доручено розглянути 31 звернення, що були зареєстровані в автоматизованій системі управління документами «ДОК ПРОФ 3», з них:

21 звернення розглянуто на комісії з питань врегулювання земельних спорів щодо меж земельних ділянок та додержання правил добросусідства при виконавчому комітеті міської ради;

10 звернень з інших питань, що належать до компетенції відділу.

Звернення громадян, що надійшли безпосередньо до відділу, відсутні.

Відділу з питань надзвичайних ситуацій та цивільного захисту населення міської ради керівництвом було доручено розглянути 9 звернень, що були зареєстровані в автоматизованій системі управління документами «ДОК ПРОФ 3». 6 з них стосувались безпечної життєдіяльності населення міста під час воєнного стану та системи оповіщення. Заявникам надано роз’яснення.

До організаційного відділу міської ради звернення громадян не надходили.

Відділу спеціальної, мобілізаційної та військової роботи міської ради керівництвом було доручено розглянути 3 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 3 звернення, що були зареєстровані 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 2022 року було доручено розглянути 12 звернень, що були зареєстровані в автоматизованій системі управління документами «ДОК ПРОФ 3».

Звернення громадян, що надійшли безпосередньо до відділу, відсутні.

Відділу охорони здоров’я міської ради керівництвом міської ради протягом 2022 року було доручено розглянути 36 звернень, що були зареєстровані в автоматизованій системі управління документами «ДОК ПРОФ 3».

Звернення громадян, що надійшли безпосередньо до відділу, відсутні.

Відділу ведення Державного реєстру виборців та організаційного відділу міської ради звернення, що були зареєстровані в автоматизованій системі управління документами «ДОК ПРОФ 3» та безпосередньо до відділів не надходили.

Протягом 2022 року головному спеціалісту з інформаційної діяльності та комунікацій з громадськістю міської ради керівництвом було доручено розглянути 2 звернення, що були зареєстровані в автоматизованій системі управління документами «ДОК ПРОФ 3». Питання вирішені.

Центру соціальних служб для сім’ї, дітей та молоді міської ради протягом 2022 року керівництвом міської ради було доручено розглянути 30 звернень, що були зареєстровані в автоматизованій системі управління документами «ДОК ПРОФ 3».23 з них – з питання надання гуманітарної допомоги.

Всі заяви опрацьовані вчасно, заявники проінформовані в установлений законодавством термін.

Протягом 2022 року до відділу кадрової роботи міської ради надійшло 7 звернень. Заявникам надані роз’яснення та необхідні документи.

До відділу у справах сім’ї, молоді та спорту міської ради надійшло 1 звернення щодо з’ясування потреб в наданні гуманітарної допомоги. Виконано вчасно.

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 звітний період від зазначеної категорії зареєстровано 15 звернень (з них надійшло поштою 9 звернень, через органи влади – 5 звернень, під час особистого прийому – 1).

Протягом 2022 року були розглянуті 2 звернення учасників АТО до міського голови щодо виплати пільг на придбання твердого палива та надання матеріальної допомоги. Звернення розглянуті відповідно до чинного законодавства.

До відділу персоніфікованого обліку осіб, які мають право на пільги звернулося 14 учасників бойових дій, які приймали участь в АТО/ООС для надання пільг на житло-комунальні послуги, в т.ч. 4 оформили пільги за фактичним місцем проживання.

До управління житлово-комунального господарства та комунальної власності міської ради протягом 2022 року надійшло 6 звернень учасників АТО:

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

1 – з питань надання дозволу на розробку проекту землеустрою щодо відведення земельної ділянки у власність.

2 – про надання житлових приміщень;

1 – про зарахування на першочерговий квартирних облік.

# За 2022 рік до міської ради через «Єдину систему місцевих петицій: Ініціюй! Підтримуй! Впливай!» електронних петицій не надходило.

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