

Інформація
про підсумки роботи зі зверненнями громадян
у виконавчому комітеті Синельниківської міської ради
за I півріччя 2024 року

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.

За I півріччя 2024 року до Синельниківської міської ради та її структурних підрозділів надійшло 10 842 звернення громадян.

Безпосередньо міським головою та його заступниками розглянуто 785 звернень, з яких позитивно вирішено – 496, надано роз'яснень – 269, не визначено – 2, не підлягає розгляду – 10, знаходяться на контролі – 9.

У порівнянні з I півріччям 2023 року кількість звернень збільшилась на 280 звернень (за I півріччя 2023 року – 505 звернень).

За видом звернень надійшло 107 усних, листів – 677, електронних – 1.

За видами доставки нарочно надійшло – 435 звернень, електронною поштою – 31, через органи влади – 81, особисто – 138; телефонним зв'язком – 40, поштою – 26, на особистому прийомі – 34.

З урахуванням колективних звернень загальна чисельність громадян, які звернулися до виконавчого комітету Синельниківської міської ради, становить 4848 чоловік.

Кількість звернень від громадян до «Урядового контактного центру» та контакт-центру «Гаряча лінія голови Дніпропетровської облдержадміністрації» порівняно з I півріччям 2023 року в I півріччі 2024 році зменшилась на 87 звернень і становить 73 (за I півріччя 2023 року – 160 звернень).

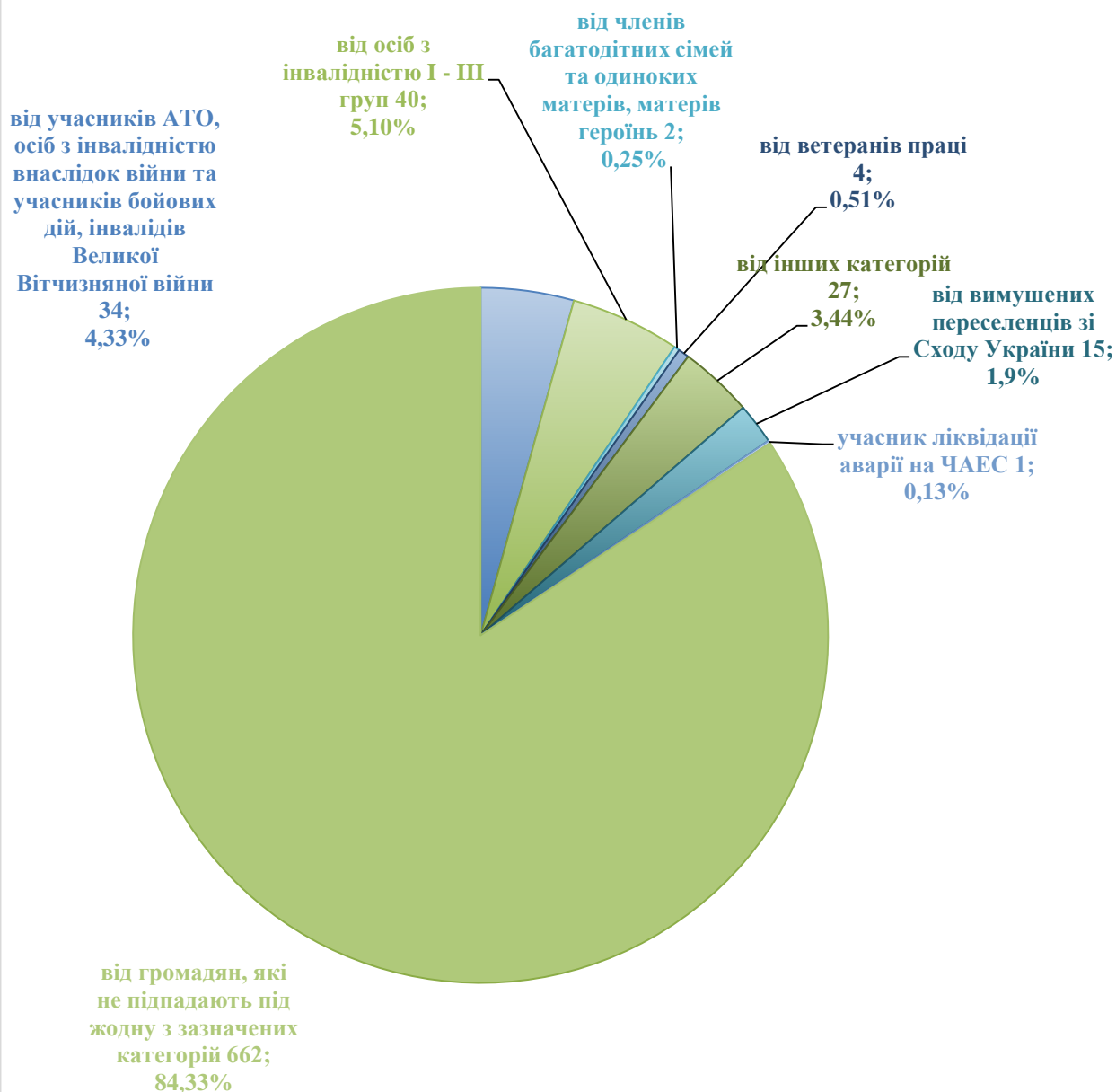
З метою роз'яснення вимог діючого законодавства, проблемних питань життєдіяльності міста та можливості їх вирішення начальниками структурних підрозділів міської ради та керівниками міських комунальних підприємств проведено 24 «гарячі телефонні лінії» та щоденно проводяться «гарячі лінії» загальним відділом міської ради. Крім того, на час дії воєнного стану, з метою оперативного вирішення проблемних питань мешканців міста та тимчасово переміщених осіб створена 1 цілодобова «гаряча лінія». Під час проведення телефонних «гарячих ліній» до структурних підрозділів Синельниківської міської ради, бюджетних установ, міських комунальних підприємств за I півріччя 2024 року надійшло 40 звернень.

За категоріями авторів звернення розподіляються:

від учасників АТО, осіб з інвалідністю внаслідок війни та учасників бойових дій, інвалідів Великої Вітчизняної війни –34;

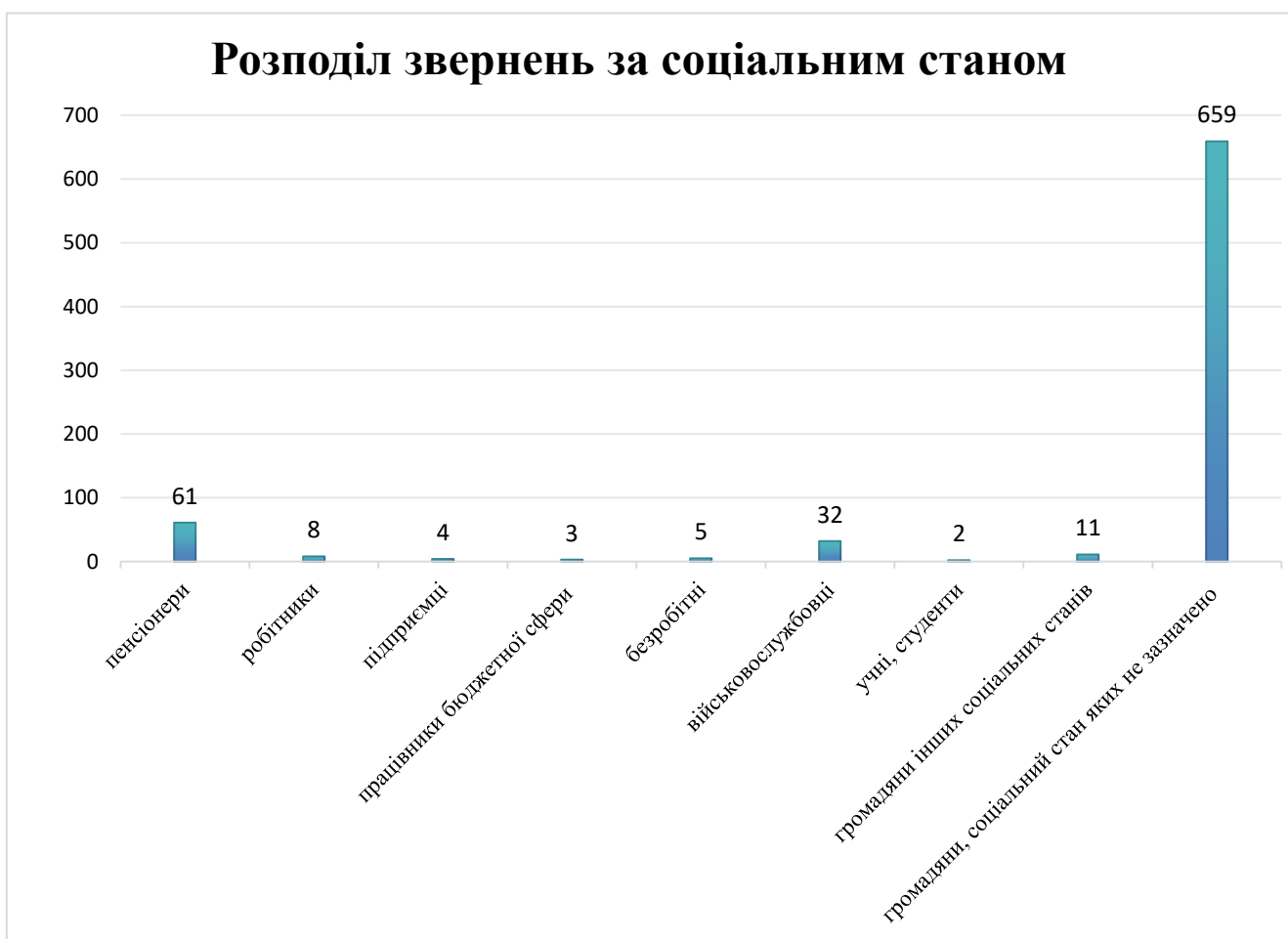
від осіб з інвалідністю I - III груп – 40;
 від членів багатодітних сімей та одиноких матерів, матерів героїнь – 2;
 від ветеранів праці – 4;
 від інших категорій – 27;
 від вимушених переселенців зі Сходу України – 15;
 учасник ліквідації аварії на ЧАЕС – 1;
 від громадян, які не підпадають під жодну з зазначених категорій – 662.

Розподіл звернень авторів за категоріями



За соціальним станом звернення авторів розподіляються:

- від пенсіонерів – 61;
- від робітників – 8;
- від підприємців – 4;
- від працівників бюджетної сфери – 3;
- від безробітних – 5;
- від військовослужбовців – 32;
- від учнів, студентів – 2;
- від громадян інших соціальних станів – 11;
- від громадян, соціальний стан яких не зазначено – 659.

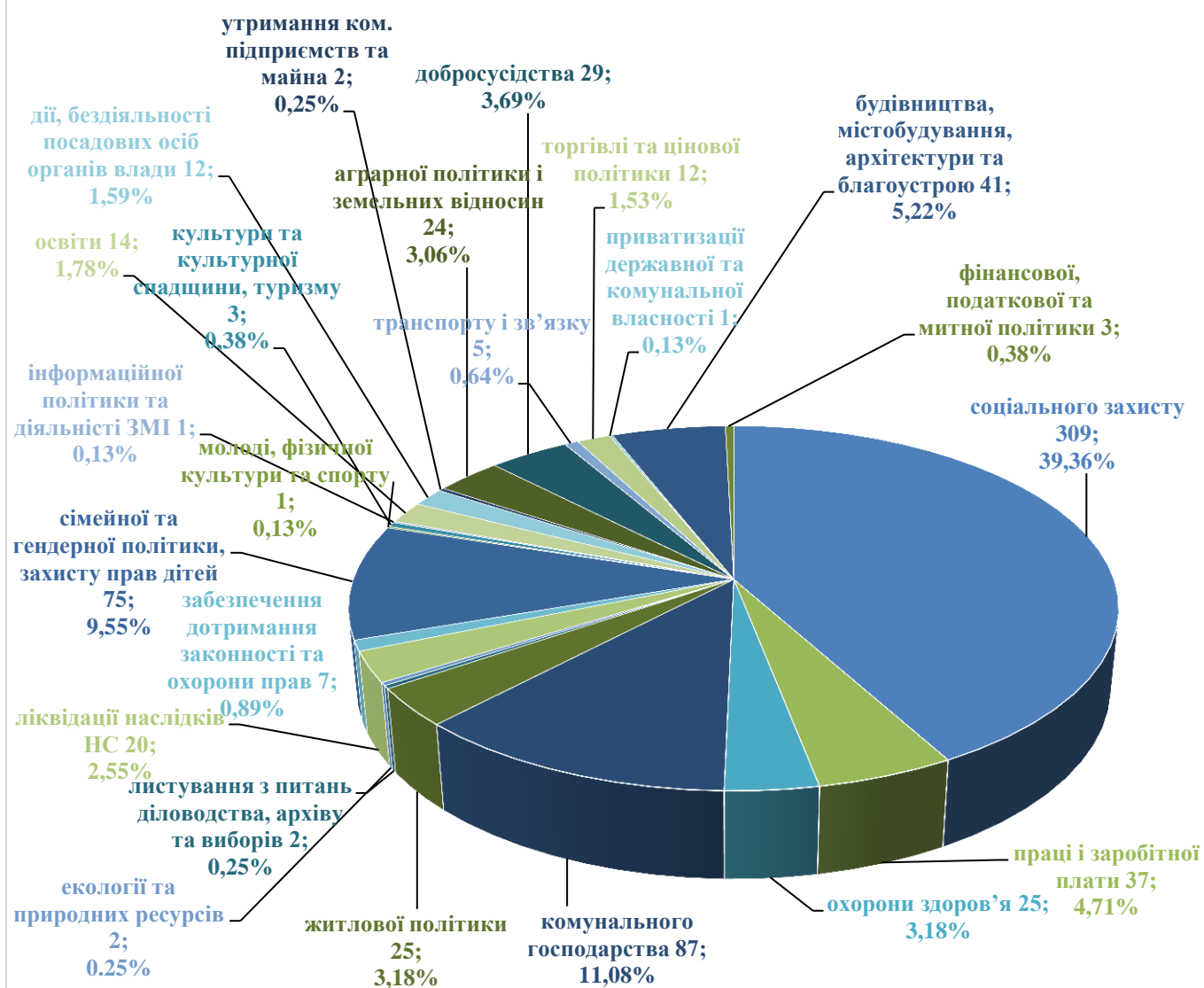


Мешканці міста звертались з питань:

- аграрної політики і земельних відносин – 24;
- добросусідства – 29;
- транспорту і зв'язку – 5;
- торгівлі та цінової політики – 12;
- приватизації державної та комунальної власності – 1;
- будівництва, містобудування, архітектури та благоустрою – 41;
- фінансової, податкової та митної політики – 3;
- соціального захисту – 309;
- праці і заробітної плати – 37;
- охорони здоров'я – 25;

- комунального господарства –87;
- житлової політики – 25;
- листування з питань діловодства, архіву, виборів –2;
- екології та природних ресурсів –2;
- ліквідації наслідків надзвичайних ситуацій – 20;
- забезпечення дотримання законності та охорони прав – 7;
- сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей – 75;
- молоді, фізичної культури і спорту – 1;
- культури та культурної спадщини, туризму – 3;
- освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності – 14;
- інформаційної політики та діяльності засобів масової інформації – 1;
- дії, бездіяльності посадових осіб органів влади– 12;
- утримання комунальних підприємств та майна – 2;
- діяльності органів місцевого самоврядування – 30;
- інше – 18.

Розподіл звернень за питаннями



Протягом I півріччя 2024 року безпосередньо до структурних підрозділів міської ради надійшло 10 057 звернень громадян.

Управлінням праці та соціального захисту населення Синельниківської міської ради за I півріччя 2024 року розглянуто 5703 звернень громадян. Питання, порушені в зверненнях, опрацьовуються об'єктивно та своєчасно без порушення термінів виконання.

На особистий прийом начальника управління звернулося 47 мешканців міста з питань соціального захисту. Протягом I півріччя 2024 року начальниками відділів та спеціалістами надавалися роз'яснення по 221 усному зверненню за консультацією та 5482 письмовим зверненням заявникам згідно з чинним законодавством за напрямками роботи відділів.

Відділом з питань ветеранської політики розглянуто 32 звернення від ветеранів війни та членів їх сімей, в т.ч.:

- 6 з питань надання одноразової допомоги на лікування після поранення;
- 4 з отримання правничої допомоги;
- 22 отримання послуги з консультування з різних питань.

До відділу по організації соціальних послуг управління праці та соціального захисту населення міської ради звернулося 465 громадян:

– 5 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;

– 46 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;

– 5 батьків дітей з інвалідністю з приводу отримання реабілітаційних заходів для дитини з інвалідністю; заяви батьків зареєстровані, протягом I кварталу 2024 року 1 дитина з інвалідністю отримала реабілітаційні послуги відповідно до укладеної угоди з реабілітаційними закладами;

– 5 батьків дітей з інвалідністю з приводу отримання реабілітаційних заходів у комунальному закладі «Центр комплексної реабілітації для осіб з інвалідністю «Мальва» ДОР»; заяви зареєстровані, протягом I півріччя 2024 року всі 5 заявників отримали реабілітаційні заходи;

– 17 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;

– 73 особи 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;

– 157 осіб пільгових категорій громадян з приводу складання акту обстеження матеріально-побутових умов, підтвердження фактичного місця проживання, для оформлення субсидії або пільги на оплату житлово-комунальних послуг;

– 3 особи з приводу призначення компенсації за соціальні послуги з догляду на непрофесійній основі відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 23 вересня 2020 р. № 859. Заяви всіх 3 осіб зареєстровані, особові справи сформовані, компенсація призначена всім 3 особам;

– 153 особи з приводу отримання матеріальної допомоги як особам, які опинились в складних життєвих обставинах внаслідок військової агресії Російської Федерації від 19.04.2024. Підготовлені рішення виконавчого комітету міської ради, відповідно до яких всім 153 особам надана матеріальна допомога.

До відділу соціальної підтримки населення звернулося 1420 осіб, в т. ч.:

– для включення до реєстру пільговиків міста – 37;

– для отримання усних консультацій – 449;

– для встановлення статусів та видачі посвідчень – 49;

– для переведення з категорії 2 до категорії 1 – учасник наслідків аварії на ЧАЕС;

– для взяття на облік – 1 учасник наслідків аварії на ЧАЕС;

– для видачі талонів на проїзд – 8;

– для встановлення надмогильних пам'ятників – 6;

– для отримання послуги з санаторно-курортного лікування – 2;

– для взяття на облік для проведення капітального ремонту власного житлового будинку – 1 особа з інвалідністю внаслідок війни;

– для отримання матеріальної допомоги на лікування від міського голови – 21 особа з інвалідністю внаслідок війни;

– для отримання грошової компенсації за належні для отримання жилі приміщення – 4 ветерана війни;

– для отримання відшкодування витрат на поховання учасників бойових дій та осіб з інвалідністю внаслідок війни – 2.

Також станом на 01.07.2024 було прийнято 34 повідомлення про безоплатне розміщення/вибуття внутрішньо переміщених осіб від власників жилих приміщень та 805 заяв від власників жилих приміщень про отримання компенсації за безоплатне розміщення внутрішньо переміщених осіб за січень – травень 2024 року.

До відділу грошових виплат та компенсацій надійшло 3447 звернень громадян, в т.ч.:

– 1210 заяви про призначення державної допомоги, всі звернення опрацьовані в установленій термін;

- 41 звернення через ІС «Соціальна громада», в т. ч. через портал «Дія», всі звернення опрацьовані вчасно;
- 26 електронних звернень про призначення державної допомоги;
- 280 звернень щодо надання довідок про отримання державних допомог та розмір допомог, всі замовлені довідки видані в день звернення;
- 63 звернень про зміну персональних даних та рахунків у банках опрацьовані вчасно;
- 1396 за консультаціями з різних питань, які надані як безпосередньо на прийомі у спеціаліста, так і за телефоном;
- 20 заяв на видачу посвідчень особам з інвалідністю розглянуті в день звернення та видані посвідчення;
- 283 заяви на зміну персональних даних та поточного рахунку в банку;
- 128 усних звернень за консультацією щодо виплати державних соціальних допомог.

Відділом праці, охорони праці та соціально-трудових відносин та відділом організаційно-правового забезпечення, кадрової роботи та контролю розглянуто 292 звернень громадян за 2024 рік:

- 23 усні звернення з питань трудового законодавства;
- 1 з питань гендерної рівності;
- 9 запитів на інформацію стосовно питань внутрішньо переміщених осіб.
- 17 усних звернень за консультацією з приводу порядку визнання особи недієздатною та призначення опіки;
- 53 усних звернення за консультацією з приводу отримання акту встановлення догляду (постійного догляду) відповідно до вимог постанови Кабінету Міністрів України від 16.05.2024 № 560;
- 162 заяви реєстрації обліку внутрішньо переміщеної особи;
- 27 заяви про зміну фактичного місця проживання та про видачу дублікату довідки внутрішньо переміщеної особи.

У I півріччі 2024 року не виконаних звернень не було. Всі звернення були розглянуті в повному обсязі та в затверджені чинним законодавством терміни, надані письмові та усні роз'яснення.

До управління житлово-комунального господарства та комунальної власності за 2024 року надійшло 234 звернень, з них: 13 – на «Урядову гарячу лінію», 24 – на «Гарячу лінію голови ОДА», 11 – під час прийому міського голови, 36 – з гарячої лінії Синельниківської міської ради, 150 заяв.

За I півріччя 2024 року до управління житлово-комунального господарства та комунальної власності до виконавчого комітету Синельниківської міської ради надійшло 150 заяв з таких напрямків:

- земельний (обстеження, виділення, розподіл ділянок, видача ордерів землі, оренда) – 21 звернення;
- житловий (видача ордерів, облік, ремонт будівель) – 7 звернень;
- комунальний (послуги водопостачання, газопостачання, електропостачання, вивезення ТПВ) – 46 звернень;

– благоустрій міста (освітлення, ремонт доріг, обрізка дерев) – 76 звернень.
Всі звернення, що надійшли за I півріччя 2024 року, були опрацьовані та виконані.

Протягом I півріччя 2024 року в Центрі надання адміністративних послуг міської ради зареєстровано 5722 адміністративних справ, по яких надано результати 5671 громадянину. Найбільший відсоток звернень громадян спостерігається за послугами:

- реєстрація місця проживання громадян;
- видача довідок про зареєстрованих осіб;
- державна реєстрація речових прав на нерухоме майно;
- державна реєстрації юридичних осіб та фізичних осіб підприємців а також громадських об'єднань;
- надання інформації щодо земельної ділянки, яка міститься в Державному земельному кадастрі.

За вказаний період за послугами до відділу реєстрації звернулось 3936 осіб, або 68,8%.

Серед найбільш запитуваних послуг органів державної влади є послуги Держгеокадастру (286 або 5%).

Решта інших послуг – це послуги структурних підрозділів міської ради.

Детальний звіт щодо роботи Центру надання адміністративних послуг додається.

Протягом I півріччя 2024 року до архівного відділу надійшло 52 звернення від громадян. З метою їх виконання підготовлено і видано 155 архівних довідок, з яких:

- 18 довідок про заробітну плату для нарахування пенсій;
- 52 довідки про підтвердження трудового стажу громадян;
- 61 довідка про підтвердження майнових прав громадян;
- 24 довідки про перейменування ліквідованих підприємств.

Всі звернення виконані без порушення термінів.

Службі у справах дітей міської ради керівництвом міської ради було доручено розглянути 66 звернень громадян, а саме:

- 5 щодо тимчасового влаштування дітей, які залишилися без батьківського піклування;
- 19 щодо захисту прав дітей в частині неналежного виконання батьківських обов'язків батьками;
- 5 щодо встановлення днів побачень з малолітніми дітьми;
- 4 щодо встановлення місця проживання дитини;
- 3 щодо усиновлення дитини;
- 10 щодо оформлення опіки над дитиною та надання згоди одним із членів сім'ї про призначення опікуна над дитиною;
- 8 обстеження умов проживання дітей;
- 2 щодо вчинення дітьми правопорушень;

- 4 щодо захисту житлових та майнових прав дітей;
- 6 щодо участі у святкових заходах.

Усі звернення відпрацьовані, відповіді надані згідно з чинним законодавством.

За I півріччя 2024 року до відділу освіти надійшло 13 звернень громадян. Найбільша їх кількість надійшла по таких питаннях: навчально-виховного процесу, температурного режиму в ліцеях міста.

Всі звернення розглянуті належним чином, згідно з чинним законодавством без порушення термінів.

Звернень від учасників бойових дій, членів їх сімей та членів сімей загиблих військовослужбовців не надходило.

Невиконаних звернень за I півріччя 2024 року немає.

Протягом I півріччя 2024 року юридичним відділом було вчасно та згідно з чинним законодавством надано відповіді на 22 звернення громадян, що надходили до виконавчого комітету міської ради безпосередньо через загальний відділ міської ради.

Невиконаних звернень немає.

Також юридичним відділом надавалася громадянам безоплатна первинна правова допомога. На консультації звернулось 8 громадян з правових питань, яким було надано юридичну консультацію та роз'яснення.

До відділу реєстрації у I півріччі 2024 року надійшло 8 звернень громадян.

Тематика звернень громадян відносилась до таких питань:

- щодо законних підстав зняття з реєстрації осіб новим власником житла – 1;
- щодо законних підстав відмови у знятті з реєстрації місця проживання малолітніх дітей – 3;
- щодо законних підстав відмови у внесенні штампів у паспорт–книжечку громадянина України – 1;
- щодо отримання архівних даних, встановлення відомостей про реєстрацію місця проживання осіб – 1;
- про надання витягів з Реєстру територіальної громади про реєстрацію місця проживання осіб та за відповідний архівний період часу – 2.

Із загальної кількості звернень 1 звернення надійшло від вдови загиблого * За визначеним питанням була здійснена перевірка та підтвердження законних підстав, заявниця отримала відповідь особисто та на електронну адресу.

Всі звернення були опрацьовані вчасно. Заявникам направлені офіційні відповіді, в яких надані роз'яснення та рекомендації в межах чинного законодавства України.

Відділу архітектури та містобудування міської ради керівництвом було доручено розглянути 36 звернень громадян, з них:

- 10 звернень розглянуто на комісії з питань врегулювання земельних спорів щодо меж земельних ділянок та дотримання правил добросусідства при виконавчому комітеті міської ради та складено 10 протоколів засідання Комісії;
- 2 звернення щодо питань, які належать до компетенції відділу архітектури та містобудування міської ради;
- 24 звернення стосовно земельних питань, в розгляді яких брав участь відділ архітектури та містобудування міської ради.

Вищезазначені звернення громадян були розглянуті та опрацьовані в терміни, визначені Законом України «Про звернення громадян».

Звернення громадян безпосередньо до відділу архітектури та містобудування міської ради не надходили.

Відділу з питань надзвичайних ситуацій та цивільного захисту населення міської ради керівництвом було доручено розглянути 1 звернення громадян, з питання непрацюючих або взагалі відсутніх укріплень по місту.

Відділу соціально – економічного розвитку міста міської ради керівництвом міської ради протягом звітного періоду було доручено розглянути 22 звернень, із них:

- 7 звернення щодо торгівлі на свята, квіткової ярмарки до 8 березня, дозволи були надані згідно з розпорядженням міського голови;
- 1 звернення щодо торгівлі садовими та декоративними культурами, дозвіл був наданий згідно з розпорядженням міського голови;
- 1 звернення на проведення виставки-продажу за участю майстрів клубу “Троно калинове”, дозвіл був наданий згідно з розпорядженням міського голови;
- 1 звернення для проведення виїзної торгівлі морозивом та прохолодними напоями, дозвіл був наданий згідно з розпорядженням міського голови;
- 3 звернення щодо торгівлі поминальними вінками, корзинами, штучними квітами напередодні Пасхи та поминальних днів, дозволи були надані згідно з розпорядженням міського голови;
- 9 звернень особистого значення.

Всі звернення громадян були розглянуті згідно з чинним законодавством у встановлені строки.

Відділу охорони здоров'я міської ради керівництвом міської ради протягом звітного періоду було доручено розглянути 17 звернень громадян (що на 1 звернення більше відповідному періоду 2023 року), із них:

- 4 щодо діяльності закладів охорони здоров'я: закриття, перепрофілювання закладу, організація прийому пацієнтів, із них:
 - 1 звернення депутата стосовно роботи денного стаціонару амбулаторії загальної практики сімейної медицини №1;
 - 1 інформаційний запит стосовно роботи денного стаціонару амбулаторії загальної практики сімейної медицини №1.

– 8 про дії медичного персоналу (листки непрацездатності, медичні документи, ненадання медичної допомоги, лікування, що призвело до погіршення стану/летального випадку, скарги на некоректну поведінку лікарів та дії медичного персоналу);

– 1 щодо забезпечення медичними виробами та засобами;

– 1 щодо медичного та соціального обслуговування, надання медичної допомоги;

– 1 про надання медичної допомоги, лікування в результаті населення ракетного ураження зі сторони країни агресора російської федерації ;

– 1 звернення народного депутата щодо надання медичних послуг ВПО.

Усі звернення громадян були розглянуті згідно з чинним законодавством у встановлені строки.

Протягом I півріччя 2024 року до відділу кадрової роботи міської ради надійшло 2 звернення:

– про підтвердження трудового стажу;

– про стажування.

Заявникам надані роз'яснення та необхідні документи. Порушень термінів розгляду звернень громадян не допускалося.

Відділом у справах сім'ї молоді та спорту протягом I півріччя 2024 року було розглянуто та виконано 3 звернення:

– 1 щодо компенсації коштів за оздоровлення дитини-сироти;

– 1 щодо можливості надання дитячого простору Синельниківського ліцею №2 для локації спортивного дитячого набору;

– 1 щодо надання соціальних пільг на проїзд в громадському транспорті дітям з багатодітних сімей.

Усі звернення громадян були розглянуті згідно з чинним законодавством у встановлені строки.

Протягом I півріччя 2024 року за напрямком діяльності головного спеціаліста з інформаційної діяльності та комунікацій з громадськістю міської ради, фінансового міського управління та до відділів Синельниківської міської ради, а саме: відділу ведення Державного реєстру виборців міської ради, організаційного відділу, відділу культури та туризму, відділу спеціальної, мобілізаційної та військової роботи та відділу бухгалтерського обліку, не надходили звернення громадян та «гарячі» телефонні лінії не проводились.

На особливому контролі знаходяться звернення учасників антитерористичної операції на Сході України, учасників бойових дій та військовослужбовців, членів сімей загиблих військовослужбовців.

За звітний період до управління житлово-комунального господарства та комунальної власності міської ради всього надійшло 21 звернення, з яких:

- 10 звернень щодо виділення земельних ділянок для будівництва і обслуговування житлового будинку, господарських будівель і споруд (присадибна ділянка);
- 3 звернення щодо виділення земельних ділянок для ведення особистого селянського господарства;
- 8 звернень щодо передачі земельних ділянок у власність;
- 8 звернень щодо надання дозволів на розробку проектів землеустрою щодо відведення земельних ділянок у власність;
- 2 звернення повторно.

Дані звернення занесені до журналів реєстрації заяв учасників бойових дій для виділення земельних ділянок.

З питань квартирної обліку та поліпшення житлових умов надійшло 7 звернень:

1. Внутрішньо переміщена особа з числа учасників бойових дій *зарахований на першочерговий квартирний облік (рішення виконавчого комітету Синельниківської міської ради від 24.01.2024 № 10/0/8-24).

2. Внутрішньо переміщена особа з числа осіб з інвалідністю 3 групи та статусом ветерана війни – особи з інвалідністю внаслідок війни * зарахований на позачерговий квартирний облік (рішення виконавчого комітету Синельниківської міської ради від 27.03.2024 № 133/0/8-24).

3. Учасник бойових дій * зарахований на першочерговий квартирний облік (рішення виконавчого комітету Синельниківської міської ради від 27.03.2024 № 133/0/8-24).

4. Учасник бойових дій * зарахований на першочерговий квартирний облік (рішення виконавчого комітету Синельниківської міської ради від 27.03.2024 № 133/0/8-24).

5. Внутрішньо переміщена особа з числа учасників бойових дій * зарахований на першочерговий квартирний облік (рішення виконавчого комітету Синельниківської міської ради від 27.03.2024 № 134/0/8-24).

6. Особа з інвалідністю 2 групи та статусом ветерана війни – особи з інвалідністю внаслідок війни * зарахований на позачерговий квартирний облік (рішення виконавчого комітету Синельниківської міської ради від 24.04.2024 № 176/0/8-24).

7. Внутрішньо переміщена особа з числа учасників бойових дій * зарахований на першочерговий квартирний облік (рішення виконавчого комітету Синельниківської міської ради від 22.05.2024 № 228/0/8-24).

До Центру надання адміністративних послуг з категорії учасників бойових дій та членів їх сімей за вказаний період звернулось 34 особи з питань отримання адміністративної послуги з надання учасникам бойових дій та постраждалим учасникам Революції Гідності 75-процентної знижки плати за користування житлом (квартирна плата), комунальними послугами (газом, електроенергією та іншими послугами), скрапленням балонним газом, в межах

середніх норм споживання та 75-процентної знижки вартості палива, в тому числі рідкого, в межах норм, встановлених для продажу населенню.

За I півріччя 2024 року до міської ради через «Єдину систему місцевих петицій: Ініціюй! Підтримуй! Впливай!» надійшла електронна петиція «Програма побудови суспільства Відповідальної Демократії». Збір підписів триває.

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».