Аналітична довідка

про роботу зі зверненнями громадян, які надійшли до виконавчого комітету Южноукраїнської міської ради в 2021 році

У 2021 році до виконавчого комітету Южноукраїнської міської ради надійшло **612** звернень від громадян, що більше ніж у відповідному періоді минулого року на 120 звернень. Протягом звітного періоду надійшло **135** електронних звернень, що на 52більше ніж у минулому році.

Основні питання: благоустрій міста, утримання житлових будинків, надання матеріальної допомоги, діяльність підприємців, призначення пенсії, діяльність комунальних підприємств, визнання котів частиною екосистеми міста, підвищення тарифів, ремонту дитячого садочка, знищення амброзії, стану лікарні, освітлення міста, ремонту водогону, отримання допомог, ремонту доріг, якості гарячого водопостачання та інше. На всі електронні звернення було надано повну та обґрунтовану відповідь.

Всього, з урахуванням колективних звернень, до виконавчого комітету звернулося 2434 громадян (у 2020 - 1914), з урахуванням колективних звернень.

У звітному періоді збільшилась кількість колективних звернень 77 (42 у 2020).

У колективних зверненнях мешканці порушують питання ремонту гуртожитку, перевірки харчування в садочках, якості опалення, організації теплопостачання на МЕЗ, ремонту пішохідних доріжок, благоустрою шкільного туалету, обрізання гілля, благоустрою села, вилучення собаки, відновлення асфальтового покриття біля під'їзду та виконання ремонту у під'їздах, порушення тиші біля Сільпо, встановлення земельних меж, капітального ремонту мереж опалення, збереження будинку культури, визнання котів екосистемою міста, придбання офісної техніки, створення зручного з'їзду на пішохідний перехід, вирішення проблем з каналізацією, демонтажу зупинки, ремонту труб у підвалі, збільшення робочих годин кабінету електролікування в КЗ ЮМЛ, пільг на електропостачання, перерахунку вартості послуг з водопостачання, призначення старости села, тощо.

Найчисельнішим колективним зверненням є звернення щодо заміни вікон в Южноукраїнській загальноосвітній школі І-ІІІ ступенів №2 (364 підписи); щодо встановлення водоводу для поливу (124 підписи); щодо обрання старости села (93 підписи), щодо капітального ремонту даху будинку (79 підписів), щодо зносу тимчасової забудови (75 підписів).

Із загальної кількості звернень (612) вирішено позитивно (на користь заявників) 65 звернень, на 500 надані роз’яснення, 18 звернень направлено за належністю, відмовлено у задоволені по 20 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 45% від загальної кількості.

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

Друге місце займають питання соціальної політики та соціального захисту населення разом з питаннями охорони здоров’я і складають 6%. В основному питання стосуються надання матеріальної допомоги, пільгових ліків, пільг та субсидій та інші.

Питання освіти займають третє місце від загальної кількості питань і складають 4%.

Актуальними залишаються питання екології та природних ресурсів - 3%, питання культури та культурної спадщини – 3%, питання охорони здоров’я - 3%, питання житлової політики – 2% питання забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян, запобігання дискримінації – 2%, питання сімейної та гендерної політики - 2%.

Збільшилась кількість звернень з питань аграрної політики і земельних відносин – 2%.

У порівнянні з аналогічним періодом минулого року зменшилася кількість звернень

з питань соціальної політики, соціального захисту – 37 (44), з питань охорони здоров’я – 19 (24), з питань житлової політики – 13 (19), з питань освіти, науки, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності – 22 (32).

У той же час збільшилася кількість звернень з питань аграрної політики та земельних відносин – 11 (1), з питань праці і заробітної плати – 5 (4), з питань комунального господарства – 279 (151), з питань екології та природних ресурсів – 16 (7), з питань забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян, запобігання дискримінації – 16 (11), з питань сімейної та гендерної політики – 15 (7), з питань культури та культурної спадщини – 3 (0).

Залишилась незмінною кількість звернень з питань транспорту і зв’язку – 5 (5).

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.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № з/п | Категорія або соціальний стан заявника | Кількість звернень отриманих за звітний  період  поточного року | Порівняння  (+,-) | Кількість звернень отриманих за відповідний період минулого року |
| 1. | Учасник війни | 14 | (+10) | 4 |
| 2. | Дитина війни | 3 | (+3) | 0 |
| 3. | Особа з інвалідністю внаслідок війни | 2 | (+2) | 0 |
| 4. | Учасник бойових дій | 3 | (-2) | 5 |
| 5. | Ветеран праці | 8 | (+7) | 1 |
|  | Ветеран військової служби | 0 | - | 0 |
|  | Учасник АТО, ООС | 2 | (+1) | 1 |
|  | Особа з інвалідністю І групи | 0 | (-3) | 3 |
| 9. | Особа з інвалідністю ІІ групи | 30 | (-81) | 111 |
| 10. | Особа з інвалідністю ІІІ групи | 11 | (+2) | 9 |
| 11. | Дитина з інвалідністю | 0 | - | 0 |
| 12. | Одинока мати | 1 | (-5) | 6 |
| 13. | Багатодітна сім’я | 6 | (+6) | 0 |
| 14. | Особа, яка потерпіла від Чорнобильської катастрофи | 1 | - | 1 |
| 15. | Учасник ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС | 4 | (-4) | 8 |
| 16. | Пенсіонер | 130 | (-11) | 141 |
| 17. | Дитина | 0 | (-2) | 2 |
| 18. | Внутрішньо переміщені особи | 0 | - | 0 |
|  | Разом: | **215** | (-77) | **292** |

Основні питання: надання матеріальної допомоги; вартості лікування COVID-19, компенсації лікування COVID-19, вивезення сміття, заміни електролічильника, викладання в школах, пільг на комунальні послуги, обрання старост, отримання безкоштовних ліків, благоустрою міста та сіл, дотримання карантинних вимог, закриття ринків, вилучення собаки, якості гарячого водопостачання, відновлення роботи клубу, роботи сільського ФАПу, ремонту доріг, ремонту будинку, повірки лічильника, облаштування пандусу, викосу трави, встановлення лавки, видачі довідки, благоустрою будинку, освітлення міста, отримання допомоги на дітей, стану лікарні, висловлення подяки вчителям, назви вулиць та шкіл, встановлення вікон в школі та інше.

Постійно функціонує «гаряча лінія» з питань реалізації громадянами міста Южноукраїнська права на звернення. Порядок проведення затверджено розпорядженням міського голови від 22.12.2015 №186-р. Інформація про «гарячу лінію» оприлюднена на офіційному сайті міста Южноукраїнськ. Роботу «гарячої лінії» забезпечує відділ зв’язків з громадськістю управління діловодства та зв’язків з громадськістю апарату Южноукраїнської міської ради та її виконавчого комітету.

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 зв’язків з громадськістю управління діловодства та зв’язків з громадськістю апарату Южноукраїнської міської ради та її виконавчого комітету готує довідки про стан виконавської дисципліни за зверненнями громадян.

Відповідно до затвердженого графіку в 2021 році проведено перевірку служби у справах дітей Южноукраїнської міської ради, у[правління молоді, спорту та культури Южноукраїнської міської ради](http://yu.mk.ua/userfiles/%D0%9F%D0%BE%D0%BB%D0%BE%D0%B6%D0%B5%D0%BD%D0%BD%D1%8F%20%D0%BF%D1%80%D0%BE%20%D0%A3%D0%9C%D0%A1%D0%9A%202012.doc) **та управління надзвичайних ситуацій та взаємодії з правоохороними органами Южноукраїнської міської ради.** В ході перевірки надано методичну допомогу, за результатами підготовлено та направлено довідки.

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

Начальник управління діловодства

та звязків з громадськістю Я.С.Макуха

14.01.2020

Аналітичну довідку підготовлено на виконання пункту 7 Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об’єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організація незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348.