Додаток.

До рішення

виконавчого комітету

Баришівської селищної ради

від 15.07.2021 № 176

**Інформаційна довідка**

**«Про роботу із зверненнями громадян за  І  півріччя  2021 року»**

На виконання Указу Президента України від 7 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» керівництвом виконкому встановлено контроль за своєчасним, повним, кваліфікованим і об'єктивним розглядом звернень громадян в усіх структурних підрозділах селищної ради.

Особлива увага працівниками відділу приділяється вирішенню питань, порушених у зверненнях громадян пільгових категорій, незахищених верств населення, людей, які потрапили в складні життєві обставини, внутрішньо переміщених осіб, учасників АТО, членів їх сімей, людей похилого віку та розгляду звернень громадян, що надходять до органів влади вищого рівня.

Звернення, які надійшли до виконкому ради у звітному періоді, розглянуті в межах чинного законодавства та про результати їх розгляду повідомлено заявників. Опрацювання та розгляд звернень здійснювались своєчасно без порушень строків надання відповідей. Всі відповідальні працівники за надання відповідей ознайомлені з вимогами чинного законодавства.

З метою запобігання можливого поширення гострої респіраторної хвороби, спричиненої коронавірусом та на виконання заходів ефективної протидії поширення коронавірусної інфекції з січня 2021 року по період перебування нашого регіону в червоній зоні, прийом громадян у Баришівській громаді був обмежений, але всі, хто звертався у відповіності до Закону України “Про звернення громадян” забезпечувалися можливістю громадян одержати детальну інформацію щодо оформлення письмового звернення з порушених у зверненні питань або електронного або телефонного звернення.

У 1-му півріччі 2021 року до виконкому селищної ради надійшло всього звернень: 2903. 267 (338 – 2020 рік) звернень громадян, зареєстрованих спеціалістом відділу. З них : 83 - письмових звернення громадян, до вищих органів виконавчої влади 107, електронних звернень – 33, 44 звернення з приводу доступу до публічної інформації

Аналіз звернень громадян, заяв, пропозицій та скарг свідчить, що громадянами громади порушуються питання різної тематики, але домінуючими є проблеми соціального захисту, житлово-комунального напрямку, охорони здоров’я та інших сфер діяльності. У своїх зверненнях жителі громади порушили 305 питань. Результати аналізу звернень свідчать, що найчастіше жителів громади традиційно турбують питання:

* якості надання медичних послуг – 22

щодо регулювання земельних відносин, спорів щодо встановлення меж земельних ділянок – 36 зареєстрованих спеціалістом , а в відділ земельних ресурсів надійшло 863 письмові заяви та 565 усних звернень

* благоустрою – 119 зареєстрованих та безпосередньо 184 усних звернення до відділу ЖКГ;
* соціальних послуг, в тому числі матеріальної допомоги людям, які мають тяжкі захворювання, учасникам АТО та їх сім’ям, надання ліків за державною програмою «Доступні ліки», вирішення питань житлового та комунального характеру -24 (по відділу звернень громадян)
* сімейних конфліктів та з сусідами -20
* водопостачання – 7
* транспортного забезпечення - 7
* ремонту вуличного освітлення, електричних мереж та електропостачання – 15письмових і 82 за телефоном
* скарг на посадових осіб – 17

Безпосередньо в відділ соціального захисту населення Баришівської селищної ради за 1-ше півріччя 2021 року звернулось 1052 чол., з них:

* 452 усних звернень;
* 0 в електронному вигляді;
* 599 письмових звернень, в т.ч.:
* 254 заяви на виділення одноразової матеріальної допомоги на лікування, вирішення соціально-побутових питань, на поховання. За I півріччя 2021 року 208 чол. надана одноразова матеріальної допомога на лікування, вирішення соціально-побутових питань, на поховання, 46 чол. відмовлено в наданні допомоги.
* 345 заяви від жителів смт Баришівки, с. Пасічна, с. Швачиха та передані через програмний комплекс «Соціальна громада» до Баришівського підрозділу соціального захисту населення управління соціального захисту населення Броварської райдержадміністрації для призначення державних соціальних допомог, житлових субсидій та пільг.

До відділу освіти, молоді та спорту Баришівської селищної ради надійшло за 1-ше півріччя 2021 року:

25 звернень громадян, враховуючи дистанційний режим роботи.

З них: 17 письмових та 8 в електронному вигляді.

Результати аналізу письмових звернень за змістом основних питань свідчать, що у порівнянні з минулим роком структура звернень громадян не змінилася:

* скарги через закриття закладів освіти на карантин та перехід учнів та дошкільнят на дистанційне навчання (січень, березень-травень);
* звернення щодо внесення до пільгової черги ДНЗ дитини, батьки якої є інвалідами;
* запит щодо неналежного облаштування пришкільної території;
* звернення щодо неналежної поведінки вчителів.

Всі 25 звернень вирішено позитивно, в межах компетенції нашого структурного підрозділу.

Станом на 01.07.2021 до ЦНАПу надійшло 1592 звернення громадян з приводу отримання адміністративних послуг, з них:   
- послуги ДСНС - 4   
- послуги Держпродспоживслужби -5   
- послуги сектору архітектури та містобудування - 106   
- послуги Державного земельного кадастру -1067   
- послуги Державного земельного кадастру (онлайн) - 302.

Аналіз роботи із зверненнями громадян керівним складом селищної ради:

Головою селищної ради не дивлячись на визначений розпорядженням день прийому громадян, а саме середа, такий прийом здійснюється щоденно.

За перше півріччя 2021 року до голови селищної ради на особистий прийом зреєєструвалось 52 особи (коментар).

До секретаря селищної ради надійшло 83 звернення, в яких порушено 94 питання. Майже всі питання вирішені 90%, решту взято на контроль.

Аналіз роботи із зверненнями громадян в старостинських округах:

Всього: 1107 звернень по 18 старостинським округам (коментар).

Питання, які порушуються громадянами в зверненнях:

- земельні питання (приватизація, отримання земельної ділянки для ведення осг в розмірі -2 га та інші;

- оформлення субсидій та допомог через відділ соціального захисту населення;

- оформлення допомоги на лікування;

- оформлення спадкових справ; доручень;

- проблеми вуличного освітлення;

- пенсійне забезпечення;

- питання благоустрою та ліквідації стихійних смітників;

- надання згоди на поховання

- знесення зелених насаджень

- питання облаштування та ремонту вуличного освітлення

- реєстрація місця проживання, зняття

- ремонт доріг

- питання перепадів електричної напруги

- питання безпритульних собак

- робота поштового відділення;

- спірні питання добросусідства.

У відповідь на численні звернення громадян за роз’ясненнями селищною радою в першому півріччі проведені прийоми громадян з питань правової допомоги, з питань правопорядку та діяльності правоохоронних органів, заплановані прийоми громадян з питань пенсійного забезпечення.

Всім посадовим особам селищної ради необхідно у відповідь на звернення надавати чіткий алгоритм дій для громадянина, запобігати написанню скарг громадян, особливо на гарячі лінії, бо часто достатньо людину вислухати, надати пораду.

Матеріали, інформація з питань роботи зі зверненнями громадян оприлюднюються на сторінка веб-сайту селищної ради, офіційній сторінці ФБ та щотижневику «Баришівський вісник». Так, розміщується інформація про особисті прийоми голови під час відвідування старостинських округів, роз'яснення повноважень місцевих органів влади та інших матеріалів стосовно роботи із зверненнями громадян у виконкомі ради. Оприлюднюються графіки особистих та виїзних прийомів керівництва виконкому селищної ради.

На офіційному сайті Баришівської громади для зворотнього зв’язку з населенням розміщені: Закон України «Про звернення громадян»; графіки прийому громадян керівництвом селищної ради ; порядок подання  заяв, скарг, запитів письмово на адресу селищної ради  та/або електронною поштою.

Виконавчий комітет селищної ради і надалі буде забезпечувати якісний розгляд звернень громадян, оперативно вирішувати порушені громадянами питання, відповідно до вимог чинного законодавства.

Начальник загального відділу Людмила ПРОКОПЧУК