

**Інформаційно-аналітична довідка
про роботу зі зверненнями громадян
у виконавчому комітеті Смілянської міської ради за 2023 рік.**

Протягом 2023 року відділом організаційної роботи, діловодства та контролю виконавчого комітету Смілянської міської ради розглянуто **1393** письмових звернень громадян, що на **179** звернень більше відповідного періоду минулого року (**1214**) та 296 усних.

Із загальної кількості звернень: 368 звернень надійшли від державної установи «Черкаський обласний контактний центр», 82 звернення – через запит «Про доступ до публічної інформації»; 943 письмових звернень (із них - 52 звернення отримано через засоби електронного зв'язку (електронні звернення).

Щоденно з 8-00 до 17-15 громадяни мають можливість отримати консультативну та інформаційну допомогу у відділі організаційної роботи, діловодства та контролю, контактний телефон 2-03-59. У звітному періоді до відділу звернулись 4362 особи.

Найбільша кількість питань, порушених у зверненнях громадян, які надійшли від мешканців міста протягом 2023 року стосувалися:

- соціального захисту – 680 (49%);
- комунального господарства – 393(28%);
- законність і порядок – 88 (6%);
- аграрної політики та земельних відносин – 76 (5%);
- освіти – 37 (3%);
- житлової політики – 27(2%);
- культури - 22 (2%);
- економічної політики – 20 (2%);
- цивільного захисту – 18 (1%)
- охорони здоров'я – 16 (1%);
- інші – 16 (1%);

Від Черкаського обласного контактного центру у звітному періоді отримано 368 звернень. Проблемні питання, що порушені у зверненнях стосуються:

- соціального захисту громадян: виплати коштів державних соціальних допомог (одинокій мамі, багатодітній родині, малозабезпеченій сім'ї, при народженні дитини, по догляду за особою із психічними розладами); виплати коштів на проживання ВПО; надання продуктової гуманітарної допомоги; виплати компенсації за «пакунок малюка»; влаштування до реабілітаційного центру; надання матеріальної допомоги; забезпечення ліками на пільговій основі
 - житлово – комунального господарства: надання якісної послуги централізованого опалення; високих тарифів на централізоване

водопостачання та вивезення побутових відходів; непомірних нарахувань за послугу теплопостачання; накриття колодязів; високих тарифів на оплату послуги теплопостачання місць загального користування; проведення ремонтних робіт дорожнього покриття вулиць міста; проведення ремонту покрівлі багатопверхівки; про видачу акта на видалення аварійного дерева.

З письмовими зверненнями до міського голови та його заступників у 2023 році звернулися 1025 громадян, із них 589 осіб пільгових категорій, а саме: учасників війни, осіб з інвалідністю внаслідок війни та учасників бойових дій - 58 осіб (за результатами розгляду звернень 23 учасників АТО, ООС, бойових дій взято на облік з виділення земельних ділянок під забудову, 24 особам надано матеріальну допомогу); осіб з інвалідністю 1-ї, 2-ї та 3-ї групи - 224, учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС - 2 особи, дітей війни - 5 особи, членів багатодітних сімей та одиноких матерів - 58, членів сімей осіб, смерть яких пов'язана з проведенням АТО/ООС та із здійсненням заходів, необхідних для забезпечення оборони України у зв'язку з військовою агресією російської федерації проти України - 118 осіб; внутрішньо переміщених осіб (ВПО) - 124. Заявникам надана допомога у вирішенні питань з призначення та нарахування субсидії, отримання матеріальної допомоги, житлово-комунальних питань, надано гуманітарну допомогу продуктами харчування, засобами особистої гігієни, дитячими памперсами тощо.

У 2023 році розглянуто **98** колективних звернень (в них 2969 осіб) та 15 повторних. Питання, які порушені в колективних зверненнях - це високі тарифи на послугу теплопостачання; нарахування за послугу теплопостачання місць загального користування; збереження бібліотечних філій; приведення в порядок узбіччя дороги; передача на баланс водопровідних мереж; видалення аварійних дерев; надмірного кронування дерев; проведення ямкового ремонту вулиць міста; визнання права на приватизацію земельних ділянок та безоплатну передачу заявникам; позбавлення права опікуна по догляду за підопічним; будівництва сміттєвого майданчика; облаштування прибудинкової території; надання безоплатного житла для ВПО, надання допомоги військовослужбовцям, надання допомоги у проведенні ремонту цивільної споруди (сховище), щодо зміни руху маршруту громадського транспорту, щодо перейменування вулиць та провулків у місті, побудови загальнодоступних свердловин питної води тощо.

Порушені питання у колективних зверненнях вирішено. Деякі вирішено частково, заявникам надано роз'яснення з подальшого вирішення вказаних вище питань, особливо ті, вирішення яких потребують додаткових матеріальних затрат і такі, що можуть бути вирішені після закінчення воєнного стану в Україні.

У повторних зверненнях громадяни міста зверталися до міської влади із наступними питаннями: сприяння у виплаті коштів соціальної допомоги особі, яка не має права на пенсію; видалення аварійного дерева; щодо незаконної забудови на прибудинковій території; про виплату допомоги на проживання ВПО; відновлення руху громадського транспорту; перегляд Методики розподілу між споживачами обсягів спожитих у будівлі комунальних послуг, скасування нарахування на загальнобудинкові потреби співвласникам квартир з індивідуальним опаленням, проведення енергоаудиту, призначення соціальних допомог, щодо послуг з водопостачання тощо. Порушені питання у повторних зверненнях вирішені; деякі вирішені частково, заявникам надано письмові відповіді із роз'ясненням щодо подальшого вирішення порушених заявниками питань.

У засобах масової інформації здійснюється інформаційна компанія щодо зняття напруги у суспільстві з найпроблемніших питань. Відповідно до положень статті 8 Закону України „Про правовий режим воєнного стану“ в місті здійснюються в першу чергу заходи, необхідні для відвернення загрози, відсічі збройної агресії російської федерації та забезпечення національної безпеки. З огляду на впровадження безпекових заходів для жителів міста, області та інших регіонів України особисті прийоми громадян керівництвом виконавчого комітету Смілянської міської ради відбуваються виключно із зазначених питань. У зв'язку із військовою агресією російської федерації проти України, а з 24 лютого 2022 року повномасштабним вторгненням росії в Україну, особисті прийоми громадян міським головою та його заступниками у 2023 році офіційно не проводились. Проте, усі звернення громадян розглядаються з індивідуальним підходом та вивченням ситуації. Головний спеціаліст, відповідальний спеціаліст за роботу зі зверненнями громадян, скоординує потреби та можливості допомоги у вирішенні питань через письмове звернення, зустрічі із керівниками структурних підрозділів, а у разі незгоди заявника – зустрічі із заступником міського голови, або міським головою.

З проблемних питань до міського голови, секретаря міської ради, заступників міського голови містяни та гості міста можуть звернутися: письмово; з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення - розділ «Звернення громадян» сайту Смілянської міської ради); усно за телефоном – 2-03-59 та через Телеграм - канал.

Подати звернення можна:

- на електронну адресу: cancelar@smila-rada.gov.ua;
- поштою (м. Сміла, вул. Незалежності, 37).

З 24 лютого 2022 року міський голова створив свій Телеграм – канал, де публікує оперативну інформацію та спілкується з громадянами і гостями міста з нагальних питань в прямих діалогах, а це сприяє оперативному вирішенню питань. Прямі ефіри за участю міського голови та його заступників з актуальних питань висвітлюються на місцевому телебаченні, соціальних мережах, в Телеграм – каналі.

Щоденно до оперативної служби виконавчого комітету Смілянської міської ради сміляни можуть звернутись за телефоном 2-00-01 і 15-77. Служба працює цілодобово .

Керуючий справами



Оксана ЯЦЕНКО

Зеновія Кончаківська 2 03 59

Людмила Омельченко