

**З В І Т**  
про роботу відділу звернень громадян міської ради  
в I кварталі 2016 року

В I кварталі 2016 року відділом отримано **2170** звернень громадян, що на 15,4 % більше, ніж у I кварталі 2015 року. З них: письмових – **1968** (98,1 %), в тому числі скарг – **39** (1,8 %), пропозицій – **2** (0,09 %) та усних – **202** (9,3%). Це свідчить, передусім, про зростання рівня очікувань мешканців міста від керівництва виконавчого комітету міської ради їх сподівань на дієву допомогу влади у вирішенні життєвих проблем.

Збільшення загальної кількості відбулось за рахунок збільшення звернень, що надійшли до департаменту соціальної політики.

Найбільше громадяни зверталися з питань: соціального захисту – **794** (36,6 %) від загальної кількості, комунального господарства – **772** (35,6%), земельних відносин – **99** (14,6%), житлової політики – **157** (7,2 %), архітектури та містобудування – **61** (2,8%), освіти – **12** (0,55 %), екології – **11** (0,5 %), сім'ї, дітей та молоді – **47** (2,2 %), культури – **18** (0,8 %), фінансової політики – **20** (0,9 %), праці і заробітної плати – **31** (1,4 %), забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку – **3** (0,14 %), охорони здоров'я – **12** (0,55 %), інформаційної політики – **4** (0,18 %), торгівлі – **15** (0,7 %) тощо.

В зв'язку із впровадженням у місті транспортної реформи збільшилась кількість звернень з питань транспорту – **113** (проти – 12 звернень у I кварталі 2015 року).

Від загальної кількості пропозицій, заяв та скарг **974** (44,9 %) звернень вирішено позитивно на користь громадян, роз'яснення **1082** (49,9) звернення, відмовлено **83** (3,8 %) і на контролі **31** (1,4 %) звернення.

Виконавчим комітетом міської ради розглянуто **206** колективних звернень, **19** дублетних звернень, найбільше їх отримано з питань житлово-комунального господарства та архітектури і містобудування.

Для розгляду за належністю в I кварталі 2016 році до виконавчого комітету міської ради надійшло **901** (41,5 % від загальної кількості). В тому числі від: Верховної Ради України – **3** звернення; Міністерства соціальної політики – **3** звернення; Антомонопольного комітету – **1** звернення; прокуратури міста – **12** звернень; Урядової «гарячої» лінії контактного центру облдержадміністрації – **774** звернення; облдержадміністрації – **95** звернень; обласної ради – **13** звернень.

**62** (2,9 % від загальної кількості) звернень надійшло до виконавчого комітету міської ради від депутатів усіх рівнів, в т.ч. народних депутатів України – **5** звернень, від депутатів міської ради – **57**. Відповіді на всі депутатські звернення надані у відповідності до ст. 16 Закону України «Про статус народного депутата України» та ст. 13 Закону України «Про статус депутатів місцевих рад».

**594** (27,4 %) звернення поступило від найменш соціально-захисчених категорій населення – учасників війни та бойових дій, осіб, які потерпіли від аварії на ЧАЕС, одиноких матерів. Актуальними залишаються питання надання одноразової матеріальної допомоги на лікування, призначення житлових субсидій, а також надання допомоги та забезпечення житлом учасників АТО, внутрішньо переміщених громадян з тимчасово окупованої території.

В I кварталі 2016 року на особистому прийомі у керівництва виконавчого комітету міської ради побувало **202** (9,3%) громадян. Основні питання, з якими зверталися мешканці міста: житлово-комунального господарства, соціального захисту, земельних відносин, архітектури та містобудування, житлової політики тощо.

За підсумками особистих прийомів громадян керівництвом виконавчого комітету міської ради надавалась інформація на офіційний веб-сайт міста.

В січні 2016 року прийнято рішення «Про організацію прийому громадян керівництвом виконавчого комітету міської ради в 2016 році» та

рішення «Про роботу із зверненнями громадян у виконавчому комітеті міської ради в 2015 році».

З метою вдосконалення організації роботи із зверненнями громадян, впровадження нових форм та методів роботи запроваджено порядок електронного запису мешканців міста до керівництва виконавчого комітету міської ради через офіційний веб-сайт міста. Впродовж I кварталу 2016 року цією послугою скористалося **6** містян.

У звітному періоді проведено **3** «гарячі» лінії з керівництвом виконавчого комітету міської ради, де правом поспілкуватися скористалося **13** громадян. Про час їх проведення заздалегідь повідомлялось в газеті «Західний кур'єр» та на офіційному веб-сайті міста в розділі «Мешканцям міста».

Відповідно до графіка проводились прийоми громадян з особистих питань керівництвом виконавчого комітету міської ради за місцем проживання, зокрема, в сільських радах села Вовчинець та села Угорники.

В I кварталі 2016 року були виготовлені графіки прийомів мешканців міста керівництвом виконавчого комітету міської ради та роздано у Департаменти, управління, відділи виконавчого комітету міської ради, сільські ради, установи та організації міста. Вибірково проведено перевірки наявності таких графіків в КП «Івано-Франківськводокотехпром», ДМП «Івано-Франківськтеплокомуненерго» та в Микитинецькій сільській раді.

За звітний період відділом звернень громадян виконавчого комітету міської ради систематично подавалася інформація на виконання розпорядження ОДА від 18.03.2013 року № 59 «Про «гарячу» телефонну лінію ОДА». Подано **3** таких інформацій.

Пріоритетним завданням відділу було своєчасне оновлення інформації роботи із зверненнями громадян на офіційному веб-сайті міста, а також інформування засобів масової інформації.

Відповідно до Закону України «Про доступ до публічної інформації», Указу Президента України від 05.05.2011 року № 54 «Про забезпечення органами виконавчої влади доступу до публічної інформації», розпорядження міського голови від 26.06.2011 року № 300-р «Про заходи щодо забезпечення доступу до публічної інформації» забезпечено реєстрацію, облік, систематизацію та своєчасне надання відповідей на запити. Так, в I кварталі 2016 року отримано **147** запитів від фізичних осіб, з них: **63** через Інтернет-приймальню, **73** інформаційних запитів надійшло поштою та **1** інформаційний запит по телефону. Найбільш запитувані інформації: копії рішень міської ради, виконкому, розпоряджень міського голови та діяльності органів місцевого самоврядування.

Впродовж I кварталу 2016 року через Інтернет-приймальню опрацьовано **207** (117 в I кварталі 2015 року) електронних звернень громадян. Відповіді на електронні звернення надавались у визначений законом термін.

В березні 2016 року взято участь в семінар-навчанні з новопризначеними працівниками Департаментів, управлінь та відділів виконавчих органів міської ради щодо виконання Законів України «Про звернення громадян» та «Про доступ до публічної інформації».

Відділ звернень громадян і надалі працюватиме над вдосконаленням організації роботи із зверненнями громадян.



