

### З В І Т про роботу відділу звернень громадян міської ради в III кварталі 2018 року

У III кварталі 2018 року відділом отримано **1425** звернень громадян, що на 12,2% більше, ніж у відповідному періоді 2017 року. З них: письмових – **1229** (86,2%), в тому числі скарг – **34** (2,4%), пропозицій – **6** (0,4%) та усних – **156** (10,9%).

Найбільше громадяни зверталися з питань: комунального господарства від загальної кількості – **449** (31,5%), соціального захисту – **400** (28,1%), архітектури та містобудування – **80** (5,6%), житлової політики – **77** (5,4%), земельних відносин – **76** (5,3%), освіти – **36** (2,5%), охорони здоров'я – **31** (2,2%), сім'ї, дітей та молоді – **24** (1,7%), економічного та інтеграційного розвитку **19** (1,3%), фінансової політики – **15** (1,1%), забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку – **7** (0,5%), праці і заробітної плати – **4** (0,3%), архіву – **3** (0,2 %), культури – **2** (0,1%), тощо.

Від загальної кількості пропозицій, заяв та скарг **1141** (80,1%) звернень вирішено позитивно на користь громадян, роз'яснено **224** (15,1%) звернень, відмовлено **26** (1,8 %) і на контролі **34** (2,4 %) звернення.

Виконавчим комітетом міської ради розглянуто **144** (10,1%) колективні звернення, **335** (23,5%) дублетних звернень, найбільше їх отримано з питань житлово-комунального господарства, земельних відносин, управління з питань державного архітектурно-будівельного контролю.

Для розгляду за належністю у III кварталі 2018 році до виконавчого комітету міської ради надійшло **338** (23,7%) звернень від загальної кількості. В тому числі від: Урядової «гарячої» лінії контактного центру облдержадміністрації – **282** звернення; обласної державної адміністрації – **52** звернення; обласної ради – **4** звернення.

**68** (4,8 % від загальної кількості) звернень надійшло до виконавчого комітету міської ради від депутатів усіх рівнів: народних депутатів України – **6** звернень, депутатів обласної ради – **1** звернення, депутатів міської ради – **61** звернення. 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».

**229** (16,1%) звернень отримано від пільгових категорій населення – учасників війни та бойових дій, осіб, які потерпіли від аварії на ЧАЕС, самотніх матерів, інвалідів. Актуальними залишаються питання надання одноразової матеріальної допомоги на лікування, призначення житлових субсидій, а також надання допомоги та забезпечення житлом.

Від учасників АТО та учасників операції Об'єднаних сил надійшло **12** (0,8%) звернень, в основному, з питань: надання земельної ділянки під гараж, надання житла, надання матеріальної допомоги.

У III кварталі 2018 року на особистому прийомі у керівництва виконавчого комітету міської ради побувало **156** (10,9%) мешканців міста. Звернення інвалідів II світової війни та матерів-героїнь розглядалися особисто міським головою.

Основні питання, з якими зверталися мешканці міста: ремонт та благоустрій прибудинкових територій, підвищення вартості житлово-комунальних тарифів, оформлення субсидій, надання матеріальної допомоги на лікування, соціального захисту, земельних відносин, архітектури та містобудування, житлової політики, архітектурно-будівельного контролю.

Відповідно до графіка проводилися особисті прийоми громадян керівництвом виконавчого комітету міської ради за місцем проживання. За звітний період такі прийоми відбулися у Крихівецькій сільській раді та КП «Івано-Франківськводокотехпром».

У виконавчому комітеті міської ради функціонує «гаряча лінія» керівництва виконавчого комітету міської ради з мешканцями міста кожного другого вівторка місяця з 17.00 до 18.00 години. Відповідно до рішення виконавчого комітету міської ради від 18.01.2018 р. № 54 профільні заступники міського голови телефонують до мешканців міста, яких незадовільняє розгляд усних звернень, опрацьовують звернення, які отримали статус «Visual Service» за даними сайту 1580 if.ua. За звітний період заступниками міського голови опрацьовано **105** таких усних звернень.

За підсумками особистих прийомів громадян керівництвом виконавчого комітету міської ради надано **5** інформацій на офіційний веб-сайт міста.

У тестовому режимі здійснювався електронний запис мешканців міста до керівництва виконавчого комітету міської ради. Впродовж III кварталу 2018 року цією послугою скористалося **4** мешканці міста.

За звітний період відділом звернень громадян міської ради систематично подавалася інформація на виконання розпорядження ОДА від 27.10.2017 року № 636 «Про «гарячу» телефонну лінію ОДА».

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

Відповідно до пункту 3 Указу Президента України від 07.02.2008 року № 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 міської ради продовжує діяти постійно діюча комісія з питань розгляду звернень громадян. За звітний період відбулось одне засідання.

Щоп'ятниці працівники відділу подають інформацію керуючому справами виконавчого комітету міської ради про стан виконання звернень громадян структурними підрозділами виконавчого комітету міської ради.

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 26.02.2018 року № 78-р «Про заходи щодо забезпечення доступу до публічної інформації» забезпечено реєстрацію, облік, систематизацію та своєчасне надання відповідей на запити. Так, у III кварталі 2018 року отримано **112** запитів від фізичних осіб, з них: **46** через Інтернет-приймальню, **66** інформаційних запитів надійшло поштою. В тому числі: **1** запит отримано від облдержадміністрації, **1** – від обласної ради, **3** запити надіслано належному розпоряднику інформації з

одночасним повідомленням про це запитувачів. Відповіді на інформаційні запити надавались у визначений законом термін. Найбільш запитувані інформації: щодо надання послуг; з приводу тарифів на пасажирські перевезення; щодо надання копій рішень міської ради та виконавчого комітету міської ради, розпоряджень міського голови; щодо забудови мікрорайону вулиць Хіміків-Тролейбусна; з приводу видачі містобудівних умов та обмежень для проектування об'єктів будівництва та інші.

Інформаційні запити впродовж III кварталу надходили від громадян міст Дніпра та Харкова.

З метою впровадження шляхів спрощення доступу громадян та юридичних осіб до інформації про діяльність посадових осіб місцевого самоврядування функціонує «Інтернет-приймальня». Її послугами скористались **79** містян. Івано-франківці надсилають електронні звернення згідно категорії питання, шляхом заповнення форми звернення на офіційному веб-сайті міста.