

З В І Т

про роботу відділу звернень громадян міської ради у 2018 році

За звітний період у відділ звернень надійшло 6195 звернень громадян, що на 407 більше, ніж за аналогічний період минулого року. З них: письмових звернень – 5996 (96,8%), скарг – 182 (3%), пропозицій – 17 (0,3%), усних – 671 (11%).

За звітний період виконавчим комітетом міської ради розглянуто 544 колективних звернення, отримано 1410 дублетних звернень громадян. Більша частина їх отримано з питань житлово-комунального господарства, архітектури та містобудування і земельних відносин.

За цей період повторно звернулося до виконавчого комітету міської ради 206 (3,3%) громадян від загальної кількості з питань: житлово-комунальної політики та благоустрою, соціального захисту населення, щодо законності будівництва, архітектури та містобудування, надання житла та транспорту.

Найбільше громадяни зверталися з питань: комунального господарства та благоустрою – 1777 (28,7%), охорони здоров'я – 1182 (19,1), соціального захисту – 1079 (17,4%), земельних відносин – 387 (6,3%), архітектури і містобудування – 313 (5,1%), житлової політики – 302 (4,9%), транспорту та зв'язку – 259 (4,1%), освіти – 128 (2,1%), сім'ї, дітей та молоді – 90 (1,5%), екології – 27 (0,4%), праці і заробітної – 22 (0,4%) та інше.

У порівнянні з відповідним періодом минулого року зменшилась кількість звернень із питань: комунального господарства та благоустрою – 1777 (проти 2339 звернень), соціального захисту – 1079 (проти 1307), земельних відносин – 387 (проти 449), архітектури і містобудування – 313 (проти 334 звернення), праці і заробітної плати – 22 (проти 33), забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку – 22 (проти 26).

Від загальної кількості пропозицій, заяв та скарг 4940 (79,7%) звернень вирішено позитивно на користь громадян, роз'яснено 1144 (18,5%) звернення,

відмовлено 27 (0,4%) у позитивному вирішенні у зв'язку з тим, що підняті ними питання не врегульовані чинним законодавством України. На контролі залишається 84 (1,3%) звернення.

З метою забезпечення реалізації конституційного права громадян на звернення та відповідно до ст. 22 Закону України «Про звернення громадян» керівництвом виконавчого комітету міської ради проводився особистий прийом громадян, на якому побувало 671 містян, (проти 679 у минулому році).

Для розгляду за належністю в звітному періоді до виконавчого комітету міської ради надійшло 1684 (27,2 %). А саме від: Адміністрації Президента України – 2 звернення; Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини – 2 звернення, обласної прокуратури – 2, Урядової «гарячої» лінії – 1445 звернень, облдержадміністрації – 219 звернень; обласної ради – 14 звернень.

210 (3,4% від загальної кількості) звернень надійшло до виконавчого комітету міської ради від депутатів усіх рівнів, з них народних депутатів України – 14 звернень, від депутатів обласної ради – 4 звернення, від депутатів міської ради – 192 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».

2265 звернень, що на 1556 більше, ніж торік, отримано від соціально-захищених категорій населення – учасників війни та бойових дій, одиноких матерів, осіб, які потерпіли від аварії на ЧАЕС. Актуальними залишаються питання надання одноразової матеріальної допомоги на лікування, призначення житлових субсидій, а також надання допомоги та забезпечення житлом, земельними ділянками учасників АТО, внутрішньо переміщених громадян з тимчасово окупованої території.

Рішенням Івано-Франківської міської ради від 15.12.2017 р. № 343-17 «Про затвердження Програм (Положень) соціального захисту в м. Івано-

Франківську на 2018-2020 роки» затверджено Програму соціальної підтримки окремих категорій громадян м. Івано-Франківська на 2018-2020 роки. Пунктом 4.1 Програми передбачено надання пільг, компенсацій, надбавок до пенсій та інших соціальних виплат малозабезпеченим мешканцям міста з коштів міського бюджету.

Одним із пріоритетних завдань виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради є забезпечення неухильного виконання вимог Закону України «Про звернення громадян», реалізація конституційних прав мешканців міста стосовно організації та проведення особистого прийому громадян, обов'язкове отримання обгрунтованої відповіді на поставлені ними запитання.

За звітний період на особистому прийомі у керівництва виконавчого комітету міської ради побувало 671 громадян (у 2017 році – 679). Звернення інвалідів II світової війни та матерів-героїнь особисто розглядалися міським головою. Основні питання, з якими зверталися містяни: комунальної політики та благоустрою – (79,4%), житлової політики – (3,4%), містобудування, архітектури та культурної спадщини – (4,3%), земельних відносин – (9,2%), соціального захисту – (4,1%), освіти – (1,3%), транспорту – (0,3%), охорони здоров'я – (0,4%).

Здійснюється порядок електронного запису мешканців міста до керівництва виконавчого комітету міської ради через офіційний веб-сайт міста. За звітний період цією послугою скористалося 38 містян.

У виконавчому комітеті міської ради функціонує «гаряча» лінія керівництва з мешканцями міста кожного другого вівторка місяця з 17.00 та 18.00 години. Відповідно до рішення виконавчого комітету міської ради від 18.01.2018 року № 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 9091 таких усних звернень.

Звернення відображають невдоволення громадян зниженням рівня життя, постійним підвищенням житлово-комунальних тарифів, змін щодо оформлення субсидій на житлово-комунальні послуги та цін на найнеобхідніші лікарські засоби. Водночас містяни висловлюють сподівання на поліпшення соціально-економічного становища в країні, підвищення соціальних стандартів.

Відповідно до графіка проводились прийоми громадян з особистих питань керівництвом виконавчого комітету міської ради за місцем проживання, зокрема, у сільських радах: Хриплинській, Угорницькій, Крихівецькій; міській поліклініці №1, ЗШ №№ 10, 22, КП «Електроавтотранс» та КП «Івано-Франківськводокотехпром».

Відповідно до пункту 3 Указу Президента України у виконавчому комітеті міської ради відбулося 4 засідання постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян.

Пріоритетним завданням відділу було своєчасне оновлення інформації роботи із зверненнями громадян на офіційному веб-сайті міста, а також інформування засобів масової інформації. За підсумками роботи подано 34 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 звітному періоді отримано 607 інформаційних запитів, на 31,6 % менше, ніж за аналогічний період минулого року, з них отримано через Інтернет-приймальню – 231, надійшло поштою – 376.

Інформаційні запити надходили від громадян міст: Києва, Дніпра, Харкова, Львова, Коломиї та Надвірної.

Найбільш запитувані інформації: копії рішень міської ради, виконавчого комітету, розпоряджень міського голови, діяльності органів місцевого самоврядування, про послуги та інші.

У звітному періоді через Інтернет-приймальню надійшло 427 електронних звернень громадян проти 551 у 2017 році. Відповіді на електронні звернення надавались у визначений законом термін.

Д А Н І

про звернення громадян, що безпосередньо надійшли до виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради за 2018 рік в порівнянні з 2017 роком

№ з/п	Найменування органів виконавчої влади та місцевого самоврядування	Кількість усіх звернень		Кількість звернень, що надійшли пош-тою (п. 1.1, 1.1.1, 1.6)*		Кількість звернень на особистому прийомі (п. 1.2)		Результати розгляду звернень							
								вирішено позитивно п. 9.1		відмовлено у задоволенні п. 9.2		дано роз'яснення п. 9.3.		інше п. 9.4 – 9.6	
		2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1.	Міська рада	5766	5173	5087	4502	679	671	4002	4029	27	17	1544	1043	93	84
2.	Сільські ради	3419	3533	1518	1903	1901	1630	2363	2417	212	61	844	1028	-	27
3.	РАЗОМ :	9185	8706	6605	6405	2580	2301	6365	6446	239	78	2488	2071	93	111

№ з/п	Кількість звернень, з них:															
	повторних (п. 2.2)		колективних (п. 5.2)		від учасників та інвалідів війни, учасників бойових дій (п. 7.1,7.3.,7.4, 7.5)		від інвалідів I,II,III групи (п. 7.7,7.8,7.9)		від ветеранів праці (п 7.6)		від дітей війни (п 7.2)		від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь (п. 7.11,7.12, 7.13)		від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильс. катастрофи (п. 7.14, 7.15)	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
1.	203	206	580	1922	76	210	443	1516	18	68	42	109	113	353	17	9
2.	48	52	862	340	219	173	113	166	53	66	29	22	91	87	2	4
3.	251	258	1442	2262	295	383	556	1682	71	134	71	131	204	440	19	13

№ з / п	Кількість питань, порушених у зверненнях громадян		у тому числі питання:																			
			аграрної політики і земельних відносин		транспорт-ту і зв'язку		фінансової, податкової, митної політики		соціального захисту		праці і заробітної плати, охорони праці, промислової безпеки		охорони здоров'я		комунального господарства		житлової політики		екології та природних ресурсів		забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, запобігання дискримінації	
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018
	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54
1.	5766	5173	449	410	274	220	44	60	1307	1411	33	29	77	1182	2339	1112	340	294	21	27	26	19
2.	3419	3533	1278	1134	10	44	4	8	630	829	4	-	592	495	654	622	84	84	12	14	10	14
3.	9185	8706	1727	1544	284	264	48	68	1937	2240	37	29	609	1677	2993	1734	424	378	33	41	36	33

№ з/ п	у тому числі питання:																Штатна чисельність відділу звернень громадян	
	сімейної та гендерно і політики, захисту прав дітей		освіти, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності		діяльності об'єднань громадян, релігії та міжконфесійних відносин		діяльності центральних органів виконавчої влади		діяльності місцевих органів виконавчої влади		діяльності органів місцевого самоврядування		державного будівництва а адміністративно-територіального устрою		інші		2017	2018
	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018	2017	2018		
	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	71	71	72
1.	82	57	111	107	21	23	-	-	-	-	11	-	334	211	297	11	1. Начальник відділу т. 552125	1. Начальник відділу т. 552125
2.	5	5	3	15	3	1	-	-	-	-	10	-	-	-	180	268	2. Заст.начальника відділу т. 552293	2. Заст.начальника відділу т. 552293
3.	87	62	114	122	24	24	-	-	-	-	21	-	334	211	477	279	3. Провідний спеціаліст т. 552293	3. Провідний спеціаліст т. 552293