

**З В І Т**  
про роботу відділу звернень громадян міської ради  
в I кварталі 2019 року

У I кварталі 2019 року відділом отримано **1605** звернень громадян, що на 6,8 % менше, ніж у I кварталі 2018 року. З них: письмових – **1403** (87,4 %), в тому числі скарг – **44** (2,74 %), пропозицій – **1** (0,06 %) та усних – **157** (9,8 %).

Найбільше громадяни зверталися з питань: соціального захисту від загальної кількості – **802** (50 %), охорони здоров'я – **431** (26,9 %), сім'ї, дітей та молоді- **31** (1,9%), (фінансової політики- **9** (0,5 %), праці і заробітної плати-**14** (0,9%) економічного розвитку-**18** (1,1%).

У порівнянні з відповідним періодом минулого року зменшилась кількість звернень з питань: комунального господарства **380 проти 421**, земельних відносин **89 проти 138**, житлової політики **67 проти 95**, архітектури та містобудування **55 проти 74**, освіти **29 проти 31**, культури **2 проти 9**, забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку **5 проти 8**, інформаційної політики **3 проти 11**, питань архіву **2 проти 4**. Від загальної кількості пропозицій, заяв та скарг **1385** (86,3 %) звернень вирішено позитивно на користь громадян, роз'яснено **201** (12,5) звернення, відмовлено **11** (0,7 %) і на контролі **8** (0,5 %) звернень.

Виконавчим комітетом міської ради розглянуто **111** (6,9 %) колективних звернень, **209** (13 %) дублетних звернень, найбільше їх отримано з питань житлово-комунального господарства, щодо оформлення субсидій та архітектури і містобудування.

Для розгляду за належністю у I кварталі 2019 року до виконавчого комітету міської ради надійшло **473** (29,5 %) звернення від загальної кількості. У тому числі від: Генеральної прокуратури України – **2** звернення; Урядової «гарячої» лінії контактного центру облдержадміністрації – **436** звернень; облдержадміністрації – **32** звернення; обласної ради – **3** звернення.

**34** (2,1 % від загальної кількості) звернення надійшло до виконавчого комітету міської ради від депутатів усіх рівнів: народних депутатів України

– **4** звернення, депутатів обласної ради – **1** звернення, депутатів міської ради – **29** звернень. 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».

**492** (30,6 %) звернення поступило від найменш соціально-захисчених категорій населення – учасників війни та бойових дій, осіб, які потерпіли від аварії на ЧАЕС, самотніх матерів. Актуальними залишаються питання надання одноразової матеріальної допомоги на лікування, призначення житлових субсидій, а також надання допомоги та забезпечення житлом внутрішньо переміщених осіб з тимчасово окупованої території.

Від учасників АТО надійшло **39** (2,4 %) звернень, в основному, з питань надання земельної ділянки під гараж.

У I кварталі 2019 року на особистому прийомі у керівництва виконавчого комітету міської ради побувало **157** (9,8 %) мешканців міста /в 2018 році - 162/. Основні питання, з якими зверталися мешканці міста: підвищення житлово-комунальних тарифів, надання субсидій, надання матеріальної допомоги на лікування, соціального захисту, земельних відносин, архітектури та містобудування, житлової політики, архітектурно-будівельного контролю, надання житла .

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

Прийнято рішення виконавчого комітету міської ради від 31.01.2019 р. № 91 «Про організацію прийому громадян керівництвом виконавчого комітету міської ради у 2019 році».

У тестовому режимі здійснювався електронний запис мешканців міста до керівництва виконавчого комітету міської ради. Впродовж I кварталу 2019 року цією послугою скористалося **7** містян.

У I кварталі 2019 року було виготовлено графіки прийомів мешканців міста керівництвом виконавчого комітету міської ради та реалізовано у Департаменти, управління, відділи виконавчого комітету міської ради,

сільські ради, установи та організації міста. Вибірково проведено перевірки наявності таких графіків у Департаментах: комунальних ресурсів; містобудування, архітектури та культурної спадщини; житлової, комунальної політики та благоустрою міської ради.

За звітний період відділом звернень громадян міської ради подавалася інформація на виконання розпорядження ОДА від 18.01.2019 року № 17 «Про організацію виїзних прийомів громадян керівництвом обласної державної адміністрації у 1 півріччі 2019 року». Подано 1 таку інформацію.

Проведено виїзний прийом громадян керуючим справами виконавчого комітету міської ради І.Шевчуком у Хриплинській сільській раді.

Вживались заходи щодо недопущення надання неоднозначних, необґрунтованих відповідей, із порушенням установлених законодавством термінів. Однак, були випадки порушення термінів виконання звернень громадян Департаментом освіти та науки.

Проведено навчання з новопризначеними працівниками органів виконавчої влади про дотримання термінів виконання звернень та інформаційних запитів.

Відповідно до пункту 3 Указу Президента України у виконавчому комітеті міської ради продовжує діяти постійно діюча комісія з питань розгляду звернень громадян. За звітний період відбулось одне засідання.

Прийнято рішення виконавчого комітету міської ради від 28.02.2019р. №210 «Про роботу із зверненнями громадян у 2018 році».

Щоп'ятниці працівники відділу подають інформацію керуючому справами виконавчого комітету міської ради про стан виконання звернень громадян у виконавчих органах 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 I кварталі 2019 року отримано **149** запитів (проти – **123** запитів у I кварталі 2018 року), від фізичних осіб, з них: **113** через Інтернет-приймальню, **36** інформаційних запитів надійшло поштою. Найбільш запитувані інформації: щодо наявності земель державної та комунальної власності у м. Івано-Франківську, надати кошторис закладу дошкільної освіти № 34 «Незабудка» на 2018 р., надати інформацію про розташування контейнерних майданчиків для збору твердих побутових відходів біля багатоквартирних житлових будинків, щодо надання послуг та діяльності виконавчого комітету міської ради.

Запитувана інформація надходила з Львова, Бучача, с. Суходоли, Волинської області.

Впродовж I кварталу 2019 року через Інтернет-приймальню опрацьовано **80**, а у I кварталі 2018 року – **106** електронних звернень громадян. Відповіді на електронні звернення надавались у визначений законом термін.

Робота із зверненнями громадян та інформаційними запитами від фізичних осіб буде спрямована на поліпшення якості розгляду та виконання вимог законів: «Про звернення громадян» та «Про доступ до публічної інформації».