

З В І Т

про роботу відділу звернень громадян міської ради у 2019 році

За звітний період до виконавчого комітету міської ради надійшло 5 691 звернення громадян, що на 9,1% менше, ніж за аналогічний період минулого року. З них: письмових звернень – 5 030 (88,4%), усних – 661 (11,6%).

За звітний період виконавчим комітетом міської ради розглянуто 491 колективне звернення, 1104 отримано дублетних звернень громадян. Більша частина їх отримано з питань житлово-комунального господарства, архітектури і містобудування та земельних відносин, оформлення житлово-комунальних субсидій.

За цей період повторно звернулося до виконавчого комітету міської ради 198 (3,4%) громадян від загальної кількості з питань: житлово-комунальної політики та благоустрою, соціального захисту населення, щодо законності будівництва, містобудування та архітектури, надання житла та транспорту.

Найбільше громадяни зверталися з питань: соціального захисту – 1419 (24,9%), комунального господарства та благоустрою – 1280 (22,5%), охорони здоров'я 1274 (22,3 %), земельних відносин – 395 (6,9%), житлової політики – 269 (4,7%), транспорту та зв'язку – 225 (3,9%) (проти 259 звернень), освіти – 128 (2,2%), сім'ї, дітей та молоді – 61 (1%), праці і заробітної плати – 39 (0,6%), екології – 28 (0,4%), забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку – 20 (0,3%) та інше.

У порівнянні з відповідним періодом минулого року збільшилась кількість звернень із питань: земельних відносин – 395 (проти 387 звернень), охорони здоров'я – 1274 (проти 1182 звернень), освіти – 128 (проти 111 звернень), екології та природних ресурсів 28 (проти 21 звернення), проте зменшилась кількість звернень з питань сім'ї, дітей та молоді 61 (проти 82 звернень), транспорту і зв'язку 225 (проти 259 звернень), фінансової політики 22 (проти 59 звернень, аналогічно однакова кількість звернень опрацьована з питань архітектури та будівництва 334 проти 334).

Для розгляду за належністю за 2019 рік надійшло 1 586 звернень громадян (за 2018 рік- 1 627).

164 (2,8 % від загальної кількості) надійшло звернень від депутатів усіх рівнів: народних депутатів України- 24 звернення, депутатів обласної ради-6 звернень, депутатів міської ради-134 звернення. Відповіді на 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».

Від загальної кількості пропозицій, заяв та скарг 4510 (79,2%) звернень вирішено позитивно на користь громадян, роз'яснено 1130 (20 %) звернень, відмовлено 18 (0,3%) у позитивному вирішенні у зв'язку з тим, що підняті

ними питання не врегульовані чинним законодавством України. На контролі залишається 33 (0,5%) звернень.

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.

За звітний період опрацьовано 1 141 звернення, що на 824 менше, ніж торік, отримано від пільгових категорій населення – учасників війни та бойових дій, 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.

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 обґрунтованої відповіді на поставлені ними запитання.

За звітний період на особистому прийомі у керівництва виконавчого комітету міської ради побувало 661 громадян (у 2018 році – 671). Звернення осіб з інвалідністю, внаслідок війни особисто розглядалися міським головою. Основні питання, з якими зверталися містяни: комунальної політики та благоустрою – (68,4%), соціального захисту – (14,9%), житлової політики – (2,4%), містобудування, архітектури та культурної спадщини – (3,3%), земельних відносин – (7,2%), освіти – (0,1%), транспорту – (1,8%) та інші.

Здійснюється порядок електронного запису мешканців міста до керівництва виконавчого комітету міської ради через офіційний вебсайт міста. За звітний період цією послугою скористалося 37 містян.

У виконавчому комітеті міської ради функціонує «гаряча» лінія керівництва 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 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 8071 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, Микитинецькій, Вовчинецькій; міській поліклініці № 4, 2, ЗШ № 23, ПАТ «Івано-Франківський хлібокомбінат», КП «Муніципальна інвестиційна управляюча компанія», ДМП «Івано-Франківськтеплокомуненерго» та ПАТ «Івано-Франківська харчосмакова фабрика».

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 вебсайті міста, а також інформування засобів масової інформації. За підсумками роботи подано 36 інформацій.

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 846 інформаційних запитів, що на 239 більше, ніж за аналогічний період минулого року, з них отримано через Інтернет-приймальню – 467, надійшло поштою – 379.

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 336 електронних звернень громадян проти 427 у 2018 році. 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 України: «Про звернення громадян» та «Про доступ до публічної інформації».