

ІНФОРМАЦІЯ
про роботу із зверненнями громадян у виконавчому комітеті
міської ради в 2015 році

Відповідно до Закону України «Про звернення громадян», 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”, Закону України «Про доступ до публічної інформації» Департаменти, управління та відділи виконавчого комітету міської ради та його структурні підрозділи свої зусилля спрямували на своєчасний розгляд звернень громадян, інформаційних запитів та електронних звернень.

Впродовж року виконавчим комітетом міської ради отримано 5336 звернень громадян, що на 2088, або 39,1 % більше, ніж у відповідному періоді 2014 року. З них: 5097 або 95,5 % – письмових, 239 або 4,5 % – усних.

Безпосередньо до виконавчого комітету міської ради звернулося 3181 івано-франківців, або 59,6 % від загальної кількості.

Найбільше громадяни зверталися з питань: комунального господарства – 1865 (35% від загальної кількості), соціального захисту - 1 151 (21,6 %), земельних відносин-593 (10,9%), житлової політики – 283 (5,3 %), будівництва- 266 (5%) тощо.

У порівнянні з відповідним періодом минулого року зменшилась кількість звернень з питань діяльності органів місцевого самоврядування -87 (проти - 105 звернень у 2014 році), праці і заробітної плати – 32 (проти - 40 у звернень у 2014 році).

Від загальної кількості пропозицій, заяв та скарг 2599 (48,7%) звернень вирішено позитивно на користь громадян, на 2430 (45,5%) звернень надані відповідні роз’яснення, на 169 (3,2%) звернень заявникам відмовлено у позитивному вирішенні у зв’язку з тим, що підняті ними питання не врегульовано чинним законодавством України. На контролі залишається 138 (2,6%) звернень громадян.

Виконавчим комітетом міської ради розглянуто 624 або 11,7 % колективних звернень, найбільше їх отримано з питань житлово-комунального господарства та архітектури і містобудування.

Для розгляду за належністю в 2015 році до виконавчого комітету міської ради надійшло 127 (або 2,4% від загальної кількості). В тому числі від:

- Адміністрації Президента України – 5 звернень;
- Апарату Верховної Ради України – 7 звернень;

- Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини – 11 звернень,
- Генеральної прокуратури України – 3 звернення;
- прокуратури області – 5 звернень та прокуратури міста – 96 звернень.

180 (3,3% від загальної кількості) звернень надійшло до виконавчого комітету міської ради від депутатів міської ради, 4 (0,07 %) від депутатів обласної ради, 23 (0,4 %) від народних депутатів України. Відповіді на всі депутатські звернення дані у відповідності до Законів України «Про статус народного депутата України» ст. 16 та «Про статус депутатів місцевих рад» ст.13.

За звітній період з облдержадміністрації надійшло 378 (або 7% від загальної кількості) звернень громадян, 1777 (або 33,3%) від «Урядової гарячої лінії» контактного центру облдержадміністрації, 18 (0,3%) від обласної ради.

В 2015 році повторно звернулося до виконавчого комітету міської ради 23 громадян, або 0,4 % від загальної кількості. З питань: житлово-комунального господарства, встановлення індивідуального опалення.

Проблемним залишається питання дублетних звернень (за звітній період таких звернень надійшло – 1202) , питання яких уже було вирішено по суті та були надані обґрунтовані та вичерпні відповіді. Але не зважаючи на це , містяни продовжують звертатися та надсилати свої звернення у різні державні установи , які у відповідності до чинного законодавства України про звернення громадян надсилають звернення на розгляд за належністю до міської ради, що призводить до збільшення загальної кількості звернень

1396 звернень постуило від найменш соціально-захисених 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.

Впродовж року 317 учасників АТО безпосередньо звертались із зверненнями до керівництва виконавчого комітету міської ради, 11 звернень від цієї категорії надійшло з облдержадміністрації, 146 з урядової «гарячої лінії» контактного центру облдержадміністрації. Позитивно вирішені питання надання одноразової грошової допомоги, оформлення субсидій та інші.

Відповідно до розпоряджень міського голови з коштів міського бюджету 14 родинам загиблих учасників АТО виділено одноразову грошову допомогу, а саме 9 сім'ям загиблих учасників АТО в розмірі 100 тис.грн. кожній сім'ї.

З коштів міського бюджету проводиться відшкодування організаціям-надавачам послуг відповідно до рішення сесії Івано-Франківської міської ради від 26.01.2015 року за надані пільги учасникам АТО та членам їх сімей в розмірі до 100 % на оплату комунальних послуг.

Особлива увага приділялась вирішенню проблем, з якими зверталися пільгові категорії громадян:

№/ п	Категорії	2014р.	2015р.	+ -
1.	Учасники війни	13	18	+5
2.	Учасники бойових дій	49	20	-29
3.	Інваліди війни	11	20	+9
4.	Матері-Героїні	1	7	+6
5.	Багатодітні сім'ї	15	57	+42
6.	Одинокі матері	13	25	+12
7.	Ветерани праці	2	10	+8
8.	Пенсіонери	218	784	+566
9.	Особи, які постраждали від аварії на ЧАЕС	4	5	+1
10	Інваліди	243	450	+207
	Всього:	569	1396	+827

Рішенням Івано-Франківської міської ради затверджено Програму соціальної підтримки окремих категорій громадян м. Івано-Франківська на 2015 рік. Відповідно до Програми за рахунок коштів міського бюджету пільгами на житлово-комунальні послуги користуються такі категорії громадян:

- інваліди зору І-ої (50%);
- сім'ї військовослужбовців, які загинули в Афганістані (50%);
- ветерани ОУН-УПА (100%);
- громадяни, реабілітовані за статтею 3 Закону України "Про реабілітацію жертв політичних репресій на Україні" (50%);
- пільги інвалідам з дитинства І-ої групи (50%).

На особистому прийомі у керівництва виконавчого комітету міської ради побувало 239 громадян. Основні питання, з якими зверталися мешканці міста: містобудування та архітектури, житлово-комунального господарства, земельних відносин, соціального захисту та інші.

За підсумками особистих прийомів громадян керівництвом виконавчого комітету міської ради підготовлено 39 прес-релізів на офіційний веб-сайт міста.

З метою вдосконалення організації роботи із зверненнями громадян, впровадження нових форм та методів роботи опрацьовано порядок електронного запису мешканців міста до керівництва виконавчого комітету міської ради та розміщено інформацію на офіційному веб-сайті в розділі «Мешканцям міста».

У звітному періоді проведено 12 «прямих ліній» з керівництвом виконавчого комітету міської ради, де правом поспілкуватися скористалося 26 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 особисті прийоми громадян керівництвом виконавчого комітету міської ради за місцем проживання. У 2015 році відбулось 13 таких прийомів громадян у: КП «Івано-Франківсьводоєкотехпром», ВАТ «Івано-Франківськбуд», КП «Дирекція замовника», ВАТ ВТКФ «Ласощі», міській поліклініці №1, ЗШ № 21, ДП «Міськсвітло», ЗШ №24 та сільських радах, де побувало 43 мешканців міста.

В січні 2015 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 у закладах медицини, освіти та культури міста.

Відділом щоквартально здійснювався моніторинг роботи із зверненнями громадян. В лютому на засіданні виконавчого комітету міської ради заслухано питання «Про роботу із зверненнями громадян у Департаментах, управліннях та відділах виконавчого комітету міської ради у 2014 році».

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 12 таких інформацій.

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

Надано методичну допомогу щодо роз'яснення законодавчих актів, що стосуються роботи звернень громадян, інформаційних запитів управлінню земельних відносин, Микитинецькій сільській раді, Фонду комунальної власності територіальної громади міста, КО «Івано-Франківський міський парк культури та відпочинку ім. Т.Г.Шевченка» та відділу внутрішньої політики. За результатами перевірки підготовлено аналітичні довідки та відповідні рекомендації щодо поліпшення роботи із зверненнями громадян та інформаційними запитами.

Вживались заходи на виконання Указу Президента України від 7 лютого 2008 року № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» щодо недопущення надання неоднозначних, необґрунтованих відповідей, із порушенням установлених законодавством термінів, безпідставної передачі розгляду звернень іншим органам (див. табл.)

Дані про виконання звернень громадян у 2015 році

Підрозділ	Поступило	Виконано в термін	Не виконано	На контролі
1	2	3	4	5
Управління економічного та інтеграційного розвитку	23	23	-	-
Управління освіти і науки	71	71	-	-
Управління культури	18	18	-	-
Відділ внутрішньої політики	18	18	-	-
Департамент містобудування та архітектури	220	216	-	4
КП «Єдиний розрахунковий центр»	261	244	-	17
Фінансове управління	48	47	-	1
Управління земельних відносин	228	226	-	2
Управління з питань надзвичайних ситуацій	8	7	-	1
Фонд комунальної власності територіальної громади міста	12	12	-	-
Відділ Держгеокадастру в м. Івано-Франківську	365	311	-	54
Відділ обліку та розподілу житла	191	188	-	3
Юридичний відділ	194	187	-	7
Управління у справах сім'ї, молодіжної та гендерної політики	6	6	-	-
Департамент соціальної політики	1151	1129	-	22
Центральна міська клінічна лікарня	59	59	-	-
Департамент комунального господарства, транспорту та зв'язку	1865	1850	-	15

Управління капітального будівництва	14	14	-	-
Управління торгівлі	125	125	-	-
Служба у справах дітей	90	90	-	-

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, у 2015 році отримано 7 запитів електронною поштою, 131 через Інтернет-приймальню, 279 інформаційних запитів надійшло поштою та 1 інформаційний запит по телефону.

Найбільше інформаційних запитів надійшло від запитувачів міст Івано-Франківська та Києва. Найбільш запитувані інформації: щодо надання послуг; роботи постійних комісій виконавчого комітету міської ради; щодо переліку приміщень комунальної власності громади міста; декларацій, тощо.

З метою забезпечення відкритості та прозорості діяльності виконавчого комітету міської ради та спрощення доступу громадян та юридичних осіб до інформації про діяльність органів виконавчої влади, впровадження елементів електронного врядування в діяльність міської ради з 01.08.2012 року функціонує новий веб-сайт www.emvk.if.ua «Електронний уряд міста Івано-Франківська» (Інтернет-приймальня). Новостворений сайт www.emvk.if.ua дає можливість в зручному онлайн режимі сформулювати та відправити своє електронне звернення отримати підтвердження про його отримання, дату надання відповіді та контролювати процес виконання. Впродовж року до виконавчого комітету міської ради через Інтернет-приймальню опрацьовано 660 електронних звернень громадян.

Електронні звернення та запити на отримання публічної інформації з даного веб-сайту автоматично реєструються в єдиній системі електронного документообігу «Діловод». Відповіді надсилаються на адресу електронної пошти, вказаної суб'єктом звернення.

Виконавчий комітет міської ради і надалі працюватиме над вдосконаленням організації роботи із зверненнями громадян, дбайливим ставленням до запитів людей, дотриманням термінів розгляду звернень департаментами, управліннями, відділами та структурними підрозділами виконавчого комітету міської ради.

Аналітичні дані щодо роботи із зверненнями громадян у 2015 році наведені в діаграмах №№ 1, 2, 3 (додаються).

Начальник відділу звернень
громадян міської ради

Н.Шологон