

## З В І Т

про роботу «Служби оперативного реагування «15-80»» виконавчого комітету  
Івано-Франківської міської ради  
за III квартал 2020 року

Станом на 1 жовтня 2020р., за III квартал поточного року, служба оперативного реагування здійснила, згідно Закону України “Про звернення громадян”, прийом та належний облік 8776 звернень громадян з них: телефонних звернень 8536 ( в тому числі довідкові та консультативні); інтернет звернень 37; з соціальної мережі «Facebook» 179 (де налічується близько 3000 учасників) з повним відображенням проблем та фотографіями; усних-13; подяк - 11.

Розроблена програма звернень, яка надає змогу мешканцям самостійно реєструвати звернення в особистому кабінеті по проблемних питаннях, та відстежувати хід їх виконання в програмі (з додаванням фото), що пришвидшує роботу виконавців.

Спеціалісти служби оперативного реагування цілодобово спостерігають за ситуацією в місті онлайн за допомогою 180 веб камер у різних мікрорайонах Івано-Франківська.

На даний час зареєстровано та на контролі 300 звернень громадян.

Упродовж звітнього періоду систематично організовувалося оперативне реагування на пропозиції, зауваження та скарги населення, які стосуються сфери обслуговування різних сторін соціально-економічного життя міста, зокрема 90% звернень вирішується протягом трьох днів.

Виконання контролюють самі мешканці. Згідно з програмою здійснюється вибірковий автодозвін, СМС-повідомлення для оцінки якості виконання робіт. Система опрацьовує зібрані дані та надає їх на доопрацювання при негативній оцінці – тобто , звернення направляється на повторний розгляд.

Працівники служби систематично проводять аналіз звернень громадян про недоліки в роботі підприємств та про факти тяганини, формального ставлення щоденно інформує керівництво виконкому для вжиття заходів до порушників.

Щоденно контролюється розміщення повідомлень та їх достовірність на інформаційному порталі 1580.if.ua, від усіх підприємств для спрощення доступу мешканців до інформації про життєдіяльність міста, зокрема є можливість створення особистого кабінету.

