

З В І Т

про роботу із зверненнями громадян у I півріччі 2015 року

В I півріччі 2015 року до виконавчого комітету міської ради надійшло 1836 звернень громадян, що на 288 або 18,6% більше, ніж у відповідному періоді 2014 року. З них: 1706 (77,4%) письмових звернень та 130 (22,6%) усних.

Збільшення загальної кількості відбулось за рахунок збільшення звернень, що надійшли до Департаментів комунального господарства, транспорту та зв'язку, соціальної політики.

Найбільше громадяни зверталися з питань: комунального господарства – 709 (38,6%), соціального захисту – 377 (20,5%), аграрної політики і земельних відносин – 158 (8,6%), житлової політики – 102 (5,6%), архітектури та містобудування – 115 (0,5%), транспорту і зв'язку – 57 (3,1%) тощо.

Від загальної кількості пропозицій, заяв та скарг 1284 (66,9%) звернень вирішено позитивно на користь громадян, на 60 (3,3 %) звернень надано відповідні роз'яснення, 83 (4,5%) заявникам відмовлено у позитивному вирішенні в зв'язку з тим, що підняті ними питання не врегульовані чинним законодавством України. На контролі залишено 415 (22,6 %) звернень.

За I півріччі 2015 року до виконавчих органів міської ради надійшло 71 (3,9%) колективне звернення. Найбільше колективних звернень стосувалося питань: житлово-комунального господарства, містобудування та архітектури, тощо. Впродовж I півріччя повторно звернулося до виконавчого комітету міської ради 11 громадян (0,6 %) від загальної кількості з питань: житлово-комунального господарства та містобудування та архітектури

На особистому прийомі у керівництва виконавчого комітету міської ради побувало 130 громадян (на 24 більше, ніж за I півріччя 2014 року). Основні питання, з якими зверталися мешканці міста: комунального господарства, житлової політики, аграрної політики та земельних відносин, та соціального захисту.

За підсумками особистих прийомів громадян керівництвом виконавчого комітету міської ради підготовлено 17 прес-релізів на офіційний веб-сайт міста.

В I півріччі 2015 року проведено 6 «прямих ліній» з керівництвом виконавчого комітету міської ради, де правом поспілкуватися скористалися 11 громадян міста.

04.03.2014 року видано розпорядження міського голови «Про проведення “прямої” телефонної лінії з керівниками Департаментів, управлінь та відділів виконавчого комітету міської ради в 2014 році». Відбулося 6 «прямих ліній», де під час розмови відповіді на порушені питання отримали 8 івано-франківців, які звернулися до керівників Департаментів, управлінь та відділів виконавчого комітету міської ради.

З метою вдосконалення організації роботи із зверненнями громадян, впровадження нових форм та методів роботи опрацьовано порядок прийому

електронного запису до керівництва виконавчого комітету міської ради та розміщено інформацію на офіційному ве-сайті в розділі «Мешканцям міста».

267 або 14,5 % (проти 63 в 2014 році) звернень надійшло від найменш соціально захищених категорій населення – учасників війни та бойових дій, осіб, які потерпіли від аварії на ЧАЕС, одиноких матерів. Основні питання з якими ці громадяни зверталися: надання одноразової грошової допомоги на лікування, нарахування субсидії на житлово-комунальні послуги та інші. Звернення інвалідів Великої Вітчизняної війни та багатодітних матерів розглядалися особисто міським головою.

13 звернень надійшло від учасників АТО.

53 звернення отримано виконавчим комітетом міської ради від депутатів, з них: 5 (9,4%) – від народних депутатів України, 48 (90,6 %) – від депутатів міської ради. Відповіді на всі депутатські звернення надані у відповідності до Закону України «Про статус депутатів місцевих рад».

Для розгляду за належністю до виконавчого комітету міської ради впродовж I півріччя 2015 року надійшло 619 звернень громадян (проти 273 за I півріччя 2014 року). В тому числі з: Апарату Верховної Ради України – 3 звернення (0,16%); Генеральної прокуратури України – 2 звернення (0,1%); Адміністрації Президента України – 1 звернення (0,01%); Урядової «гарячої» лінії контактного центру – 379 (20,6%) звернень; обласної державної адміністрації – 209 (13,4%) звернень; обласної ради – 3 (0,16%) звернення, прокуратури міста – 26 звернень (1,4%); прокуратури області – 2 звернення (0,1%),

У звітному періоді проведено 6 «прямих ліній» з керівництвом виконавчого комітету міської ради, де правом поспілкуватися скористалося 16 громадян. Про час їх проведення заздалегідь повідомлялось в газеті «Західний кур'єр» та на офіційному веб-сайті міста в розділі «Мешканцям міста».

Громадські приймальні працювали в департаменті соціальної політики виконавчого комітету міської ради, Угорницькій, Хриплинській, Вовчинецькій, Крихівецькій та Микитинецькій сільських радах.

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 шість місяців 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 6 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.

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 I півріччі 2015 року отримано 7 запитів електронною поштою, 124 через Інтернет-приймальню та 1 інформаційний запит по телефону.

Найбільше інформаційних запитів надійшло від запитувачів міст Івано-Франківська та Києва. Найбільш запитувані запити: 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).

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.

За звітний період опрацьовано 136 електронних звернень громадян.

Відділом звернень громадян здійснено аналіз виконання Цілей впровадження Політики якості за 2014 рік та сформовано Цілі впровадження Політики якості на 2015 рік. Періодично досліджувався рівень задоволеності замовника якістю наданих послуг шляхом анкетування відповідно до інструкції з анкетування задоволеності замовників рівнем наданих послуг (І-СУЯ/03).