

## З В І Т

про роботу відділу звернень громадян міської ради у 2021 році

За звітний період до виконавчого комітету міської ради надійшло 16 680 звернень громадян, що на 117% більше, ніж за аналогічний період минулого року. З них: письмових звернень – 16 218 (97,23%), усних – 374 (2,24%), скарг – 81 (0,49%), пропозицій – 7 (0,04%).

У 2021 р. виконавчим комітетом міської ради розглянуто 364 (2,2%) колективних звернення, 549 (3,3 %) отримано дублетних звернень громадян. Більша частина їх отримано з питань житлово-комунального господарства, земельних відносин, оформлення житлово-комунальних субсидій.

За цей період повторно звернулося до виконавчого комітету міської ради 11 (0,07%) мешканців з питань: житлово-комунальної політики та благоустрою, соціального захисту населення, щодо законності будівництва, містобудування та архітектури, надання житла, земельних відносин.

Найбільше громадяни зверталися з питань: соціального захисту – 13 215 (79,2%), комунального господарства та благоустрою – 1 508 (9%), земельних відносин – 375 (2,2%), житлової політики – 207 (1,2%), транспорту та зв'язку – 146 (0,9%), освіти – 128 (0,8%), сім'ї, дітей і молоді – 53 (0,3%), забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку – 49 (0,3%), праці і заробітної плати – 48 (0,3%), екології – 19 (0,1%) та інше.

У порівнянні з відповідним періодом минулого року значно збільшилась кількість звернень з питань соціальної політики – 13 215 (2020 р. – 4069) комунального господарства та благоустрою – 1 508 (2020 р. – 1325), земельних відносин – 375 (2020 р. – 263), забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку – 49 (2020 р. – 23), проте зменшилась кількість звернень з питань транспорту та зв'язку – 146 (проти 231 звернення), екології та природних ресурсів – 19 (проти 302 звернень).

Від загальної кількості заяв, скарг і пропозицій 12 645 (76%) звернень вирішено позитивно на користь громадян, роз'яснено 2 542 (15%) звернення, відмовлено 1 317 (8%). На контролі залишається 176 (1%) звернень.

Для розгляду за належністю у звітному періоді до виконавчого комітету міської ради надійшло 1 558 звернень (9,3%) від загальної кількості, що на 298 більше за аналогічний період минулого року. А саме від: Офісу Президента України – 1 звернення, Офісу Генерального прокурора – 2 звернення, Апарату Верховної Ради України – 2 звернення, Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини – 3 звернення, Урядового уповноваженого з прав осіб з інвалідністю – 1 звернення, Національної соціальної сервісної служби України – 1 звернення, Міністерства соціальної політики – 2 звернення, Міністерства

інфраструктури – 1 звернення, Урядової «гарячої» лінії – 1 323 звернення, обласної ради – 5 звернень, облдержадміністрації – 209 звернень, Головного управління Держпродспоживслужби в Івано-Франківській області – 2 звернення, окружної прокуратури м.Івано-Франківська – 4 звернення, Івано-Франківської місцевої прокуратури – 1 звернення, Управління патрульної поліції в Івано-Франківській області – 1 звернення.

101 (0,6 % від загальної кількості) звернення надійшло до виконавчого комітету міської ради від депутатів усіх рівнів: народних депутатів України – 24 звернення, депутатів Івано-Франківської районної ради – 5 звернень, депутатів міської ради – 72 звернення. 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».

За звітний період опрацьовано 734 звернення від пільгових категорій населення – учасників війни та бойових дій, осіб, які потерпіли від аварії на ЧАЕС, самотніх матерів, багатодітних сімей. Актуальними залишаються питання надання одноразової матеріальної допомоги на лікування, призначення житлових субсидій, а також надання допомоги та забезпечення житлом, земельними ділянками учасників АТО/ООС, внутрішньо переміщених осіб з тимчасово окупованої території.

Від учасників АТО та учасників операції Об'єднаних сил надійшло 125 (0,7%) звернень, в основному, з питань: надання земельної ділянки під гараж, надання житла, надання матеріальної допомоги.

Відповідно до підпункту 1.1 пункту 1 рішення виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради від 26.01.2021 року №975 надавалась одноразова матеріальна допомога, у зв'язку з важким матеріальним становищем, особам віком від 75 років, розмір пенсії яких станом на 31.12.2021 року не перевищував 3000 грн.

На виконання рішення виконавчого комітету міської ради від 15.04.2021р. №539 продовжує надаватись матеріальна допомога для встановлення автономного опалення соціально вразливим категоріям мешканців при відключенні споживачів від систем центрального опалення та гарячого водопостачання.

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 відповіді на поставлені ними запитання.

За звітний період на особистому прийомі у керівництва виконавчого комітету міської ради побувало 351 громадян (у 2020 р. – 116). Звернення осіб з інвалідністю, внаслідок війни особисто розглядались міським головою. Основні питання, з якими зверталися мешканці: комунальної політики та благоустрою,

встановлення індивідуального опалення, соціального захисту, житлової політики, земельних відносин, архітектури та містобудування, освіти, транспорту та інші.

Здійснюється порядок електронного запису мешканців до керівництва виконавчого комітету міської ради через офіційний вебсайт міста. За звітний період цією послугою скористалося 33 громадяни.

У виконавчому комітеті міської ради функціонує «гаряча» лінія керівництва з мешканцями 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 громадян, яких не задовільняє розгляд усних звернень, опрацьовують звернення, які отримали статус «Visual Service» за даними сайту 1580.if.ua. За звітний період заступниками міського голови опрацьовано 10 023 таких усних звернення.

Звернення відображають невдоволення мешканцями зниженням рівня життя, постійним підвищенням житлово-комунальних тарифів, змін щодо оформлення субсидій на житлово-комунальні послуги та цін на найнеобхідніші лікарські засоби. Водночас громадяни 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 у Центрах надання адміністративних послуг сіл: Підпечери, Добровляни, Березівка, Підлужжя, а також в ліцях міста № 23 та 5.

Відповідно до пункту 3 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» 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 23 інформації.

Так, у звітному періоді отримано 475 інформаційних запитів. З них отримано через Інтернет-приймальню – 177, надійшло поштою – 298.

Найбільш запитувані інформації: копії рішень міської ради, виконавчого комітету, розпоряджень міського голови, діяльності органів місцевого самоврядування, про послуги та інші.

Впродовж року через Інтернет-приймальню до виконавчого комітету міської ради надійшло 332 електронних звернення (у 2020 р. – 379). Відповіді на електронні звернення надавались у визначений законом термін.

Питання забезпечення своєчасного виконання звернень громадян, поліпшення якості підготовки відповідей на інформаційні запити та електронні звернення систематично обговорювались на нарадах у керуючого справами виконавчого комітету міської ради. Щоденно в робочому порядку надавалась допомога з питань підготовки відповідей новоприйнятим працівникам структурних підрозділів виконавчого комітету міської ради.

Робота відділу звернень громадян буде спрямована на поліпшення якості розгляду звернень та інформаційних запитів і виконання вимог законів України «Про звернення громадян» та «Про доступ до публічної інформації».