

З В І Т

про роботу відділу звернень громадян міської ради
в III кварталі 2020 року

У III кварталі 2020 року відділом отримано **1794** звернень громадян, що на 23,3% більше, ніж у відповідному періоді 2019 року. З них: письмових – **1663** (93%), скарг – **31** (1,8%) пропозицій – **4** (0,2%) та електронних звернень – **96** (5%).

Найбільше громадяни зверталися з питань: соціального захисту від загальної кількості – **742** (41,3%), комунального господарства – **324** (18%), охорони здоров'я – **462** (25,7%) архітектури, дизайну та містобудівної діяльності – **53** (2,9%), житлової політики – **20** (1,1%), земельних відносин – **64** (3,5%), транспорту та зв'язку – **66** (3,6%), освіти – **20** (1,1%), фінансової політики – **3** (0,1%), забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку – **10** (0,5%), праці і заробітної плати – **9** (0,5%), архіву – **5** (0,2%), культури – **5** (0,3%), тощо.

Від загальної кількості пропозицій, заяв та скарг **1521** (84,7%) звернення вирішено позитивно на користь громадян, роз'яснено **248** (13,9%) звернень, відмовлено **17** (1 %) і на контролі **8** (0,4%) звернень.

Виконавчим комітетом міської ради розглянуто **149** (8,3%) колективних звернень, повторних **15** (0,8%) та **238** (13,2%) дублетних звернень. Найбільше їх отримано з питань житлово-комунального господарства, земельних відносин, державного архітектурно-будівельного контролю.

Для розгляду за належністю у III кварталі 2020 року до виконавчого комітету міської ради надійшло **420** (23,4%) звернень громадян (222 у III кварталі 2019 р.)

35 (2% від загальної кількості) звернень надійшло до виконавчого комітету міської ради від депутатів, а саме від народних депутатів України – **4** звернення, депутатів міської ради – **34** звернення.

215 звернень (проти 237 – у III кварталі 2019 року) отримано від пільгових категорій населення – учасників війни та бойових дій, осіб, які потерпіли від аварії на ЧАЕС, одиноких матерів, інвалідів. Актуальними залишаються питання надання одноразової матеріальної допомоги на лікування, призначення житлових субсидій, а також надання допомоги на забезпечення житлом.

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 26.02.2018 року № 78-р «Про заходи щодо забезпечення доступу до публічної інформації» забезпечено реєстрацію, облік, систематизацію та своєчасне надання відповідей на запити від фізичних осіб. Так, у III кварталі 2020 року отримано **164** інформаційних запитів від фізичних осіб, /в III кварталі 2019 року – **280/** з них: **97** через Інтернет-приймальню **67** інформаційних запити надійшло поштою. Найбільш запитувані інформації: щодо тарифів на пасажирські перевезення; щодо надання копій рішень міської ради та виконавчого комітету міської ради, розпоряджень міського голови, щодо фінансування шкіл, з приводу заробітної плати працівників виконавчих органів міської ради та інші.

З метою впровадження шляхів спрощення доступу громадян та юридичних осіб до інформації про діяльність посадових осіб місцевого самоврядування функціонує «Інтернет-приймальня». Її послугами скористались **96** громадян (у III кварталі 2019 року – 83).

Аналітичні дані щодо роботи із зверненнями громадян наведені в діаграмах, що додаються