

З В І Т
про роботу відділу звернень громадян міської ради
у 2022 році

За звітний період відділом отримано 28 576 звернень громадян, що на 41,6% більше, ніж за аналогічний період 2021 року. З них: письмових – 28 224 (98,77%), в тому числі: скарг – 59 (0,2 %), пропозицій – 2 (0,01 %), усних – 76 (0,27%) та електронних звернень – 215 (0,75%).

Найбільше громадяни зверталися з питань: соціального захисту – 25 350 (92,2%), комунального господарства та благоустрою – 944 (3,3%), житлової політики – 120 (0,42%), сім'ї, дітей і молоді – 102 (0,36%), освіти – 94 (0,33%) земельних відносин – 70 (0,24%), аналогічно, транспорту та зв'язку – 70 (0,24%), охорони здоров'я – 62 (0,22%), фінансової політики – 44 (0,15 %), забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку – 25 (0,09%), праці і заробітної плати – 8 (0,03%), екології та природних ресурсів – 17 (0,06%) та інші.

У порівнянні з відповідним періодом минулого року значно збільшилась кількість звернень з питань соціальної політики – 26 350 (2021р. – 13 215), проте зменшилась кількість з питань комунального господарства та благоустрою – 944 (2021 р. – 1508), земельних відносин – 70 (2021р. – 375), забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку – 25 (2021р. – 49), транспорту та зв'язку – 70 (проти 146 звернення), екології та природних ресурсів – 17 (проти 19 звернень).

Від загальної кількості пропозицій, заяв та скарг 25 625 (89,7%) звернення вирішено позитивно на користь громадян, роз'яснено 1 499 (5,2%) звернення, відмовлено 976 (3,4%), на контролі 476 (1,7%) звернень .

Впродовж 2022 року розглянуто 211 (0,74%) колективних звернення, 491 (1,7 %) дублетних звернень, найбільше їх отримано з питань житлово-комунального господарства щодо несвоєчасності соціальних виплат внутрішньо переміщеним особам.

Для розгляду за належністю за звітний період до виконавчого комітету міської ради надійшло 2 509 (8,8%) звернень громадян від загальної кількості. В тому числі: від обласної ради – 1, обласної військової облдержадміністрації – 56 , Урядової гарячої лінії – 2 269 тощо.

4825 (16,9%) звернення надійшло від найменш соціально-захищених категорій населення – учасників війни та бойових дій, осіб, які потерпіли від аварії на ЧАЕС, одиноких матерів, внутрішньо переміщених осіб з тимчасово окупованої території, осіб з інвалідністю, учасників АТО/ООС.

За класифікацією соціальний стан, найбільше звернень надійшло від пенсіонерів – 17 463 звернення. Актуальними залишаються для цієї категорії питання надання одноразової матеріальної допомоги на лікування, а також інших соціальних виплат.

Відповідно до рішення виконавчого комітету Івано-Франківської міської ради від 08.06.2022 року № 422 «Про виділення коштів» з коштів, передбачених в бюджеті Івано-Франківської міської територіальної громади на 2022 рік особам з інвалідністю I групи та II групи, розмір пенсії яких станом на 31.12.2021 року не перевищує 3000 гривень, з нагоди дня народження, особам віком від 70 років з нагоди дня народження; батькам дітей з інвалідністю, найвразливішим верствам населення; малозабезпеченим особам та особам, що перебувають у складних життєвих обставинах – мешканцям Івано-Франківської міської територіальної громади, відповідно до поданих заяв.

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

Також, враховуючи звернення мешканців Івано-Франківської міської територіальної громади надається одноразова матеріальна допомогу в сумі 10 000 грн. особам, які отримали поранення під час безпосередньої участі у заходах, необхідних для забезпечення оборони України, захисту безпеки населення та інтересів держави у зв'язку з військовою агресією російської федерації проти України, допомогу у розмірі 500 грн. – одному з батьків, з нагоди дня народження дітей військовослужбовців до 18 років, родинам загиблих Захисників і Захисниць України.

Прийнято рішення виконавчого комітету міської ради від 21.02.2022р. № 193 «Про організацію прийому громадян керівництвом виконавчого комітету міської ради у 2022 році». На виконання 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» та з метою створення належних умов для організації особистого прийому громадян прийнято розпорядження міського голови: від 04.02.2022р. № 35-р «Про особистий прийом громадян керівниками виконавчих органів Івано-Франківської міської ради», від 05.07.2021р., «Про постійно діючу комісію з питань розгляду звернень громадян виконавчого комітету міської ради».

Одним з головних питань виконавчого комітету Івано-Франківської міської територіальної громади є забезпечення виконання Закону України «Про звернення громадян», реалізація конституційних прав мешканців громади стосовно організації та проведення особистого прийому громадян, отримання відповіді на поставлені ними запитання.

В умовах воєнного стану, за можливості, було відновлено особисті прийоми громадян керівництвом виконавчого комітету міської ради. Впродовж року на особистих прийомах у міського голови побувало 76 громадян (у 2021р. – 351). Основні питання, з якими зверталися мешканці: надання матеріальної допомоги, встановлення індивідуального опалення, житлової політики, земельних відносин, архітектури, будівництва та забезпечення твердим паливом. За звітний період заступниками міського голови проводились онлайн-прийоми .

Також подача звернень громадян, запитів на інформацію від фізичних осіб відбувалась у паперовій та електронній формах. Мешканці територіальної громади надсилали звернення до керівництва виконавчого комітету міської ради електронною поштою на адресу zvern.mvk1@gmail.com або за допомогою міського сервісу «Електронна приймальня» через офіційний вебсайт міста Івано-Франківська розділ «Мешканцям» - «Міські сервіси» - «Електронна приймальня - «Електронне звернення» (<http://www.emvk.if.ua/ezvern>). Впродовж звітного періоду надійшло 215 електронних звернень громадян (у 2021р. – 160).

Актуальні питання, що порушують у своїх зверненнях телеглядачі, про діяльність виконавчих органів міської ради озвучуються міським головою у дні проведення ефірів на телебаченні ТРК «Вежа», ОТБ «Галичина», ТРК «РАІ» та радіо «Західний полюс».

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. Відповідно до вимог ст. 20 Закону України «Про доступ до публічної інформації» керівниками виконавчих органів продовжувався термін розгляду запитів, у разі якщо надання відповіді потребувало опрацювання та надання

значного обсягу інформації. За період з 01.01.2022 р. по 31.12.2022 року до міської ради надійшло 229 запитів на отримання інформації (475 – за аналогічний період 2021 року, 699 – у 2020 році, 846 – у 2019 році), з них: 99 через Інтернет-приймальню, 130 інформаційних запитів надійшло поштою. Намітилась тенденція до зменшення надходжень. Відповідно до вимог законодавства інформація на запити отримання публічної інформації надавалась в письмовій формі та направлялась запитувачам за допомогою поштового чи електронного зв'язку. Найбільш запитувані інформації за звітній період стосувалися: діяльності органів виконавчої влади, надання копій рішень міської ради, виконавчого комітету та розпоряджень міського голови, надання адміністративних послуг та інші.

Після запровадження воєнного стану в Україні були внесені суттєві корективи в організацію роботи відділу звернень громадян. Так, працівники відділу залучались до: надання консультацій ВПО у департаменті соціальної політики, сортування гуманітарної допомоги у Центрі надання адміністративних послуг, приготування їжі військовим в приміщенні природничо-математичного ліцею, надання продуктових наборів інвалідам I та II групи за адресою їх проживання.