

З В І Т

про роботу відділу звернень громадян міської ради у 2023 році

За звітний період до виконавчого комітету міської ради надійшло 10868 звернень громадян. З них: письмових звернень – 9864 (90,8%), усних – 509 (4,68%), скарг – 91 (0,8%), пропозицій – 4 (0,04%), електронних звернень – 400 (3,68%).

Порівняно з відповідним періодом 2022 року кількість звернень зменшилась на 17708 одиниць (263%).

У 2023 році виконавчим комітетом міської ради розглянуто 255 (2,1%) колективних звернень, 399 (3,7%) отримано дублетних звернень громадян. Більша частина їх отримано з питань соціальних, житлово-комунального господарства та земельних відносин.

За цей період повторно звернулося до виконавчого комітету міської ради 9 (0,08%) 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 – 6898 (63,5%), комунального господарства та благоустрою – 1237 (11,4%), будівництва, архітектури та містобудування – 174 (1,6%), земельних відносин – 146 (1,3%), житлової політики – 156 (1,4%), транспорту та зв'язку – 129 (1,2%), освіти – 92 (0,8%), сім'ї, дітей і молоді – 194 (1,8%), забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку – 19 (0,2%), праці і заробітної плати – 4 (0,04%), екології – 30 (0,2%), охорони здоров'я – 100 (0,9%) та інше.

Від загальної кількості заяв, скарг і пропозицій 9981 (91,8%) звернення вирішено позитивно на користь громадян, роз'яснено 781 (7,2%) звернення, відмовлено 88 (0,8%). На контролі залишається 18 (0,2%) звернень.

Для розгляду за належністю у звітному періоді до виконавчого комітету міської ради надійшло 1658 звернень (15,3%) від загальної кількості. З них: з обласної військової адміністрації – 304 (18%), Урядової «гарячої лінії» – 1353 (81,6%), Івано-Франківської районної військової адміністрації – 1 звернення (0,06%) та інші.

38 (0,3% від загальної кількості) звернень надійшло до виконавчого комітету міської ради від депутатів усіх рівнів: народних депутатів України – 10 звернень, депутатів міської ради – 28 звернень. 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 1756 (16,1%) звернень від пільгових категорій населення – військовослужбовців, ВПО, учасників війни та бойових дій, осіб, які потерпіли від аварії на ЧАЕС, самотніх матерів, багатодітних сімей. Важливими залишаються питання надання одноразової матеріальної допомоги на лікування, а також надання допомоги у зв'язку з важким

матеріальним становищем, забезпечення житлом внутрішньо переміщених осіб з тимчасово окупованої території.

За звітний період на особистому прийомі у керівництва виконавчого комітету міської ради побувало 509 громадян (4,68%). Основні питання, з якими зверталися мешканці: надання матеріальної допомоги на лікування, встановлення індивідуального опалення, комунальної політики та благоустрою, 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 18 громадян.

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 2015 таких усних звернень.

Пріоритетним завданням відділу було своєчасне оновлення інформації роботи із зверненнями, електронними зверненнями на офіційному вебсайті міста.

Так, на виконання ст. 15 Закону України «Про доступ до публічної інформації» підготовлено 14 прес-релізів за результатами проведення особистих прийомів керівництвом міської ради.

В умовах воєнного стану, мешканці територіальної громади можуть надсилати звернення до керівництва виконавчого комітету міської ради електронною поштою на адресу zvern.mvkl@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>).

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.

Так, у звітному періоді отримано 248 інформаційних запитів. З них отримано через Інтернет-приймальню – 71, надійшло поштою – 127.

Найбільш запитувані інформації з питань: комунального господарства, будівництва, архітектури та містобудування, діяльності органів місцевого самоврядування та інші.