

З В І Т

про роботу відділу звернень громадян міської ради
у 2024 році

За звітний період до виконавчого комітету міської ради надійшло 8 979 звернень громадян. З них: письмових звернень – 8 097 (90,2 %) , усних- 460 (5,1 %), скарг- 150 (1,7 %), електронних звернень- 272 (3%).

Порівняно з відповідним періодом 2023 кількість звернень зменшилась на 1889 одиниць (21 %).

Найбільше громадяни зверталися з питань: соціального захисту від загальної кількості – 6 542 (72,8 %), комунального господарства – 1 042 (11,6 %), житлової політики – 187 (2,1 %), аграрної політики і земельних ресурсів – 143 (1,6 %), охорони здоров'я – 79 (0,8 %), архітектури, дизайну та містобудівної діяльності – 127 (1,4 %), освіти – 63 (0,7 %), фінансової політики – 7 (0,08 %), сім'ї, дітей та молоді – 108 (1,2 %), забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку – 37(0,4 %) та інші.

У порівнянні з відповідним періодом минулого року збільшилась кількість звернень з питань: транспорту та зв'язку 127 (проти 125 звернень у минулому році), житлової політики 187 (проти 156 звернень торік), охорони здоров'я 179 (проти 72 звернень у минулому році) проте зменшилась кількість звернень з питань екології та природних ресурсів 19 проти 29, сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей 108 проти 183, освіти 66 проти 66.

Від загальної кількості пропозицій, заяв та скарг 7 602 (84,7%) звернень вирішено позитивно на користь громадян, роз'яснено 577 (6,4 %) звернень, відмовлено 198 (2,2%) %), на контролі-602 (6,7 %) звернення.

Впродовж року розглянуто 183 (0,2 %) колективних звернень. Найбільше колективних звернень надійшло з питань: комунального господарства-91, житлової політики-2, аналогічно- 2 звернення з аграрної політики і земельних відносин та інші.

331 (3,7 %) дублетних звернень, отримано з питань несвоєчасності соціальних виплат внутрішньо переміщеним особам.

За звітний період до виконавчого комітету міської ради надійшло 6 (0,07 %) повторних звернень.

Для розгляду за належністю у 2024 р. до виконавчого комітету міської ради надійшло 1 216 (13,5%) звернень громадян (проти 1658 у 2023 р). З них: від обласної військової адміністрації – 195 або (16%) від загальної кількості звернень, з державної установи «Соціальний контактний центр» Урядова гаряча лінія» - 1021(84 %)звернень та інших.

З метою забезпечення реалізації конституційного права на звернення та відповідно до ст. 22 Закону України «Про звернення громадян» керівництвом виконавчого комітету міської ради проводився особистий прийом громадян, на яких побувало 460 (5,1%) громадяни об'єднаної територіальної громади, також заступниками міського голови проводились онлайн прийоми громадян.

Здійснювався порядок електронного запису мешканців міста до керівництва міської ради через офіційний сайт міста. За звітний період цією послугою скористалося 26 містян.

Основні питання, з якими зверталися мешканці громади: соціального захисту, комунального господарства, житлової політики, архітектури, дизайну та містобудівної діяльності, транспорту та інші.

28 звернень (або 0,3 % від загальної кількості) одержано від депутатів усіх рівнів: народних депутатів України-4 звернення, депутатів міської ради-14 звернень. Відповіді на депутатські звернення надані у відповідності до Законів України «Про статус Народного депутата України» ст. 16 та «Про статус депутатів місцевих рад» ст.13.

1292 (14,4%) звернення (у 2023 р.-1756) поступило від найменш соціально-захисених категорій населення – учасників війни та бойових дій, осіб, які потерпіли від аварії на ЧАЕС, одиноких матерів, внутрішньо переміщених осіб, інвалідів. Першочерговими для цих категорій залишаються питання надання одноразової матеріальної допомоги на лікування, надання житла, а також соціальних виплат.

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

В умовах воєнного стану, мешканці територіальної громади можуть надсилати 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 звітнього періоду надійшло 272 електронних звернень, що на 128 звернень менше як торік.

Нагальні питання, що порушують у своїх зверненнях мешканці, про життя міста висвітлюються міським головою у дні проведення етерів 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. Так, за вищезгаданий період отримано 232 інформаційних запитів

(проти – 248 запитів у 2023 р.), від фізичних осіб, з них: 20 через Інтернет-приймальню, 212 інформаційний запит надійшов поштою. Намітилась тенденція до зменшень надходження інформаційних запитів. Найбільш запитувані інформації: щодо надання послуг, діяльності органів місцевого самоврядування, копій рішень міської ради, виконавчого комітету та розпоряджень міського голови.