



ДОВГИНЦІВСЬКА РАЙОННА В МІСТІ РАДА
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

Р І Ш Е Н Н Я

21.01.2015

м. Кривий Ріг

№ 1

Г *Про результати роботи*
зі зверненнями громадян
у 2014 році

Розглянувши підсумки роботи зі зверненнями громадян, виконком районної в місті ради відзначив, що упродовж 2014 року до виконкому районної в місті ради з різних питань звернулось 13506 мешканців району. Керівниками структурних підрозділів прийнято 6010 громадян. Сектором «Служби відповідальних чергових» опрацьовано 2720 заявок. У режимі «єдиного вікна» зареєстровано 1244 звернення.

Упродовж 2014 року до приймальні громадян виконкому районної в місті ради звернулось 3532 мешканці, що на 849 більше, ніж у 2013 році (2683). Зареєстровано 936 звернень, розглянуто 1161 питання. 484 звернення надійшло поштою, у тому числі 219 звернень надіслано на виконання виконкомом міської ради. На особистих прийомах голови ради, його заступників та керуючого справами виконкому побувало 423 мешканці району, зареєстровано 161 звернення. 291 громадянин скористався «прямою лінією» голови районної в місті ради.

До виконкому районної в місті ради на виконання через державну установу «Урядовий контактний центр» надійшло 303 звернення, 370 – від контакт-центру «Гаряча лінія голови облдержадміністрації».

Майже удвічі менше надійшло повторних звернень – 17 (1,8%) проти 32 у 2013 році. Зареєстровано 58 дублетних та 49 неодноразових звернень. Зменшилась кількість колективних звернень: їх отримано 103, що становить 11% від загальної кількості, проти 117 в 2013 році.

Третина звернень надійшла від найменш соціально захищених верств населення та категорій громадян, які потребують особливої уваги: інвалідів Великої Вітчизняної війни (1), учасників війни (16) та бойових дій (25), інвалідів війни та армії (5), сімей загиблих (3), ветеранів військової служби (12), дітей війни (96), інвалідів (49), багатодітних сімей (20), самотніх матерів (9), учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, які потерпіли від Чорнобильської катастрофи (8), ветеранів праці (59), дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування (5).

Для підтримки громадян, які значною мірою втратили здоров'я та працездатність або опинились у складних життєвих умовах за рахунок бюджетних коштів виділено 48180,00 грн. Ці кошти отримали 138 гро-

мадян. 70 мешканців району отримали допомогу на поховання померлих на загальну суму 23884,30 грн.

За соціальним станом заявників найбільша частина звернень надійшла від пенсіонерів – 369 (39,3%). Крім того, звернулось 126 робітників, 26 працівників бюджетної сфери, 2 державних службовці, 18 підприємців, 16 безробітних, 3 учнів та студентів.

Загалом за минулий рік у зверненнях громадян, які надійшли до виконкому районної в місті ради, було порушено 1161 питання різної тематики, що на 69 питань більше аналогічного показника 2013 року. Їх структура у 2014 році майже не змінилась: найбільш актуальними залишаються питання комунального господарства – їх розглянуто 634, що складає 54% від загального числа. Друге місце поділяють питання житлового господарства і підприємництва – 113 (9,7%) та 112 (9,6%) одиниць відповідно. Третє місце займають питання аграрної політики та земельних відносин – їх кількість становить 86 одиниць або 7,4%.

Спостерігається тенденція до незначного зростання кількості питань транспорту і зв'язку, освіти, навчання та виховання, діяльності громадських організацій, охорони здоров'я, екології, забезпечення законності та правопорядку. Менше у зверненнях порушувалось питань соціального захисту, праці та заробітної плати. На рівні минулого року залишилась кількість питань будівництва та роботи органів місцевого самоврядування.

Як і впродовж останніх років, у зверненнях найчастіше постають проблеми житлово-комунальної сфери – у 2014 році розглянуто 634 питання, що становить 54% від загальної кількості і це на 49 одиниць більше, ніж у 2013 році. Актуальними залишаються питання ремонту та експлуатації житлових будинків, незадовільного опалення, відсутності гарячого та холодного водопостачання, антисанітарного стану майданчиків для сміття, благоустрою прибудинкових територій, ремонту доріг, газо- та електропостачання.

Упродовж останніх років одними з численних та найскладніших для оперативного вирішення залишались звернення щодо ремонту покрівель та міжпанельних швів. У 2014 році ситуація змінилась на краще: зростання обсягів виконаних поточних ремонтів стало причиною зменшення з 61 до 35 кількості звернень щодо проведення даного виду ремонтних робіт.

Не зважаючи на деякі позитивні зрушення, залишається невирішеним та потребує особливої уваги питання надання ТОВ «Житлосервіс-КР», КП «Послуга» та ТОВ «Комбінат благоустрою» послуг належної якості – кількість таких звернень зросла з 16 у 2013 році до 25 у 2014 році. Частіше за все мешканці не задоволені обслуговуванням прибудинкової території, підготовкою будинків до опалювального сезону, проведенням неякісних ремонтів, антисанітарним станом підвальних приміщень та майданчиків для сміття.

З початком опалювального сезону 2014-2015 рр. на 23% зросла кількість звернень з питань теплопостачання, для оперативного вирішення яких мешканці частіше за все телефонували на «прямую лінію»

голови районної в місті ради та до урядових телефонних центрів. Надійшло 162 звернення щодо незадовільного опалення будинків, не своєчасної ліквідації поривів на тепломережах, відсутності ізоляції труб, тоді як у 2013 році їх було 124. Відсутність якісного теплопостачання при значній вартості цієї послуги стала причиною зростання кількості звернень. Це свідчить про необхідність своєчасної та більш злагодженої роботи підприємств під час підготовки до опалювального сезону.

У зверненнях, що надійшли упродовж 2014 року, є ряд проблемних питань, повне вирішення яких не завжди можливе на районному рівні. До виконкому надійшла значна кількість звернень від громадян міста щодо неякісного надання послуг суб'єктами господарювання, які здійснюють діяльність на території району, а саме: укладалися договори на встановлення металопластикових виробів (ФОП Нізамай Р.С., ФОП Абдуллаєв А.А.), доставку меблів (ФОП Приходько О.П. магазин «Люкс Меблі»), керамічного кахелю та сантехніки (ФОП Коновалов Д.О. магазин «Керама центр»), але умови договорів не виконувались. Спеціалістами виконкому було вжито заходів у межах делегованих повноважень, але в більшості випадків спори, з приводу яких звертались мешканці, можливо вирішити лише у судовому порядку, про що громадянам надавались обґрунтовані відповіді з роз'ясненнями.

У 2014 році удвічі зросла кількість обґрунтованих звернень громадян щодо ліквідації осередків стихійної торгівлі на території району – у 2014 році отримано 32 таких звернення проти 15 у 2013 році. Надійшли звернення від мешканців міста щодо незручностей від стихійної торгівлі по вулицях Серафимовича, Кірова, Водоп'янова, Лісового, Косіора, Кириленка. Стихійна торгівля створює незручності не тільки громадянам району, але і суб'єктам господарювання, які сплачують податки, надають легальні робочі місця, забезпечують якість реалізованого товару. Мають місце випадки харчових отруєнь внаслідок вживання продуктів, придбаних на таких торговельних точках. З метою вжиття заходів з ліквідації місць несанкціонованої торгівлі в районі упродовж 2014 року співробітниками районного відділу міліції та працівниками виконкому складено 219 протоколів про адміністративні правопорушення за ст. 160 КУпАП та 48 протоколів – за ст. 152 КУпАП. Але заходи, які вживаються районним відділом міліції, не є дієвими та не приносять бажаних результатів, що створює передумови для надходження повторних звернень громадян з даного питання.

У 2014 році продовжували роботу урядові телефонні центри спілкування з громадянами ДУ «Урядовий контактний центр» та контакт-центр «Гаряча лінія голови облдержадміністрації», звертаючись до яких мешканці мали можливість оперативно отримувати необхідну допомогу у вирішенні нагальних питань. Від загального числа звернень, розглянутих виконкомом районної в місті ради у 2014 році, 42% склали звернення, що надійшли на виконання від вищезазначених установ. Загалом опрацьовано 673 таких звернення.

Із загальної кількості звернень, що надійшли до виконкому районної в місті ради, 253 розглянуто і вирішено позитивно на користь громадян, на 624 надано ґрунтовні роз'яснення, 3 передано для розгляду за належністю відповідно до ст. 7 Закону України «Про звернення громадян», 56 перебуває у стадії розгляду.

Упродовж року продовжувались перевірки якості виконання звернень шляхом зворотного зв'язку із заявниками. Для забезпечення максимального вирішення питань, порушених у зверненнях громадян, виконком буде працювати над вдосконаленням даного напрямку роботи.

З метою забезпечення об'єктивного і своєчасного розгляду звернень та підвищення відповідальності керівників упродовж 2014 року проведено 26 перевірок стану роботи зі зверненнями та організації особистого прийому громадян керівниками підприємств, установ, організацій району та структурних підрозділів виконкому.

Відповідно до ст. 20 Закону України «Про звернення громадян», всі звернення, які надходили до виконкому районної в місті ради, розглядалися в передбачені законом терміни. Незважаючи на те, що у 2014 році порушень виконавської дисципліни щодо термінів виконання звернень не зафіксовано, стан роботи зі зверненнями громадян залишається на постійному контролі у виконкомі районної в місті ради.

Враховуючи вищезазначене, з метою подальшого вдосконалення роботи зі зверненнями громадян, забезпечення її ефективності, керуючись Законами України «Про звернення громадян», «Про місцеве самоврядування в Україні», рішенням Криворізької міської ради від 30.03.2011 № 259 «Про обсяг і межі повноважень районних у місті рад та їх виконавчих органів», виконком районної в місті ради **ВИРІШИВ**:

1. Визнати стан роботи зі зверненнями громадян у 2014 році у виконкомі районної в місті ради задовільним.

2. Керівникам структурних підрозділів виконкому районної в місті ради:

2.1 забезпечити дотримання вимог чинного законодавства України під час розгляду звернень громадян;

2.2 взяти під особистий контроль стан виконання звернень громадян у своїх підрозділах, не допускати порушень термінів виконання та порядку розгляду звернень;

2.3 забезпечити якісний розгляд звернень, не допускати проявів тяганини та формального ставлення;

2.4 у телефонному режимі з'ясовувати із заявниками стан задоволення вирішенням порушених у зверненнях питань.

3. Відділу житлово-комунального господарства (Хоменко В.М.):

3.1 забезпечити максимальне вирішення питань, порушених у зверненнях громадян, надання якісних та вчасних відповідей на звернення;

3.2 з метою запобігання повторним та неодноразовим зверненням для вирішення проблемних питань ініціювати проведення сходів, за необхідністю залучати мешканців до розгляду їх звернень, здійснювати перевірки виконання звернень шляхом зворотного зв'язку із заявниками або з виїздом на місце.

4. Відділу розвитку підприємництва (Горб Н.П.):

4.1 з метою визначення кола найбільш актуальних питань проводити аналіз звернень споживачів;

4.2 надавати методично-консультативну допомогу споживачам та суб'єктам господарювання з питань, які стосуються правових відносин у сфері захисту прав споживачів;

4.3 проводити семінари серед суб'єктів господарської діяльності щодо практики застосування і виконання Закону України «Про захист прав споживачів».

5. Рекомендувати:

5.1 керівникам ТОВ «Житлосервіс-КР» (Петровський І.В.), КП «Послуга» (Холявка А.Ю.), ТОВ «Комбінат благоустрою» (Мала К.В.):

5.1.1 забезпечити дотримання вимог чинного законодавства України під час розгляду звернень громадян та ведення діловодства за зверненнями на підприємствах;

5.1.2 взяти під особистий контроль дотримання термінів виконання звернень, запобігати виникненню колективних, повторних звернень та звернень до вищих органів влади, перевіряти достовірність наданої у відповідях інформації;

5.1.3 покращити роз'яснювальну роботу серед населення стосовно послуг, що надає підприємство, забезпечувати вирішення питань, порушених у зверненнях громадян, безпосередньо на підприємстві;

5.1.4 з метою поліпшення рівня інформованості населення розміщувати у засобах масової інформації та мережі Інтернет інформацію щодо тарифів на житлово-комунальні послуги, звіти про виконані та заплановані роботи;

5.2 керівникам ДП «Криворізька теплоцентраль» (Бульбас С.В.), КПТМ «Криворіжтепломережа» (Мітін С.М.) забезпечити оперативне реагування на звернення громадян, їх якісне та вчасне виконання;

5.3 РВ КМУ ГУМВС України в Дніпропетровській області (Камінський С.Є.) забезпечити розгляд звернень громадян, які надходять на виконання від виконкому районної в місті ради, у визначені терміни з наданням відповідної інформації.

6. Заступникам голови районної в місті ради, керуючому справами виконкому згідно з розподілом обов'язків у випадках допущення посадовими особами виконкому порушень Регламентів виконкомів мі-

ської та районної в місті рад щодо роботи зі зверненнями громадян застосовувати до них заходи дисциплінарного впливу.

7. Загальному відділу:

7.1 щотижнево проводити моніторинги звернень громадян, що надходять до виконкому районної в місті ради, аналізувати їх причини;

7.2 при виявленні фактів неналежного розгляду звернень інформувати керівництво виконкому районної в місті ради;

7.3 продовжити перевірки стану роботи зі зверненнями громадян на підприємствах, в установах, організаціях району та структурних підрозділах виконкому районної в місті ради;

7.4 у разі необхідності проводити перевірки якості розгляду питань, порушених у зверненнях.

8. Рішення виконкому районної в місті ради від 16.07.2014 № 358 «Про результати роботи зі зверненнями громадян за I півріччя 2014 року» вважати таким, що втратило чинність.

9. Головному спеціалісту з питань інформаційних технологій та програмного забезпечення Луценку Ю.І. оприлюднити рішення на веб-сайті виконкому районної в місті ради в мережі Інтернет у визначений чинним законодавством термін.

10. Координацію роботи щодо виконання рішення покласти на загальний відділ, контроль – на керуючого справами виконкому Гижка О.О.

ГОЛОВА РАЙОННОЇ В МІСТІ РАДИ

І.В. КОЛЕСНИК