



ДОВГИНЦІВСЬКА РАЙОННА В МІСТІ РАДА  
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

**Р І Ш Е Н Н Я**

19.02.2020

м. Кривий Ріг

№ 26

**Про результати роботи  
зі зверненнями громадян  
у 2019 році**

Заслухавши доповідь завідувача загального відділу Солодовнік О.В. щодо підсумків роботи зі зверненнями громадян, виконком районної в місті ради відзначив, що упродовж 2019 року до виконкому районної в місті ради з різних питань звернулось 36830 мешканців району. Керівниками структурних підрозділів прийнято 7625 громадянина. До відділу реєстрації місця проживання громадян звернулось 26887 мешканців. Сектором «Служби відповідальних чергових» зареєстровано 2164 заявки.

Упродовж 2019 року до приймальні громадян виконкому районної у місті ради звернулось 4689 мешканців, що на 781 менше, ніж у 2018 році (5470). Зареєстровано 2318 звернень, розглянуто 2649 питань. 584 звернення надійшло поштою, у тому числі 186 звернень надіслано на виконання виконкомом міської ради. На особистих прийомах голови ради, його заступників та керуючого справами виконкому зареєстровано 135 звернень. 20 громадян скористались «прямою лінією» голови районної в місті ради. На офіційний сайт виконкому районної в місті ради та офіційний вебпортал міста Кривого Рогу «Криворізький ресурсний центр» надійшло 297 звернень. На виконання від ДУ «Урядовий контактний центр» отримано 845 звернень, від контакт-центру «Гаряча лінія голови облдержадміністрації» – 437.

Упродовж 2019 року виконкомом районної в місті ради розглянуто 130 колективних звернень, що склало 12,5%. У порівнянні з 2018 роком кількість таких звернень дещо зросла (130 проти 119), проте кількість підписів у них зменшилась з 3518 до 2501 одиниць. 87% питань, з якими звертались мешканці у колективних зверненнях стосуються якості надання житлово-комунальних послуг, ремонту та утримання житлового фонду. Отримано 6 повторних, 38 дублетних, 45 неодноразових звернень. Крім того, надійшло 35 масових звернень від мешканців мікрорайону «Східний-2,3» щодо незадовільного екологічного стану внаслідок викиду у атмосферне повітря хімічних речовин.

Від громадян пільгових категорій надійшло 13,2% або 307 звернень. Для підтримки громадян, які опинились у найбільш складних життєвих умовах, за рахунок бюджетних коштів виділено 161972,00 грн. Ці кошти отримали 210 громадян. 42 мешканцям району надано допомогу на поховання померлих на загальну суму 14764,28 грн.

Упродовж 2019 року у зверненнях громадяни порушили 2314 питань різної тематики, що на 14% або 326 одиниць більше аналогічного показника 2018 року. За характером основних питань, що їх порушували громадяни у зверненнях до виконкому районної в місті ради упродовж 2019 року, на першому місці, як і у попередні роки, перебували питання комунальної сфери (2026 одиниць або 76,7%), на другому місці за актуальністю – питання соціального захисту (215 або 8,1%), на третьому місці – питання житлової політики (108 або 4%). Решту склали питання: 2,1% – аграрної політики і земельних відносин, 2% – підприємництва, торгівлі та побуту, 1,6% – екології та природних ресурсів, 1,4% – дотримання законності та охорони правопорядку, 0,8% – будівництва, 0,6% – транспорту та зв'язку, 0,5% – захисту прав дітей, 0,5% – освіти та навчання, 0,1% – культури, 0,1% – охорони здоров'я, 0,08% – роботи органів місцевого самоврядування, 0,04% – діяльності об'єднань громадян, 0,04% – праці і заробітної плати, 0,8% – інші питання.

У порівнянні з 2018 роком значно зросла кількість питань соціального захисту (215 проти 134) та екології (42 проти 3). Інші показники мали невеликі коливання по кількості, зміни були незначними.

Протягом останніх років найбільш актуальною групою питань залишаються звернення житлово-комунальної сфери, які становлять 76% загальної кількості розглянутих питань. У 2019 році їх кількість зросла на 16% з 1746 до 2026. Недостатня ефективність роботи комунальних підприємств викликає зростання кількості звернень громадян, найактуальнішими з яких були ремонт та експлуатація житлових будинків, благоустрій території та ремонт доріг, якість житлово-комунальних послуг, їх тарифна політика та оплата, обрізка та знесення сухостійних дерев, теплопостачання, водопостачання та водовідведення, неналежний стан доріг.

Загалом упродовж 2019 року виконкомом районної в місті ради спільно з житлово-комунальними підприємствами району розглянуто 1012 звернень, з яких 567 (56%) – скарги на роботу ТОВ «Комбінат благоустрою», 232 (23%) – ТОВ «Житлосервіс-КР», 213 (21%) – КП «Послуга».

За результатами проведеного аналізу, у 2019 році удвічі зросла кількість звернень громадян з питань ремонту та експлуатації житлових будинків (456 проти 229) та ремонту покрівель і міжпанельних швів (261 проти 137). Як і раніше, вкрай негативним фактором залишається недотримання графіків проведення ремонтних робіт, постійне перенесення термінів створює умови для зростання кількості довготривалих та повторних звернень.

Не всі питання, з якими звертаються громадяни, можливо вирішити відразу, особливо ті, що стосуються капітального та поточного ремонтів доріг. Упродовж 2019 року таких звернень отримано удвічі більше – їх кількість зростає з 48 до 82 одиниць. Питома вага скарг стосується ремонту доріг приватного сектора житла: отримано заяви (серед яких 15 – колективні) від мешканців вулиць Батуринської, Бурятської, Пуріна, Донецької, Пензенської, Гаршина, Апостолівської, Поповича, Андерсена та багатьох інших. Для вирішення зазначених питань виконкомом районної в місті ради враховуються скарги та пропо-

зиції громадян з даного питання та щорічно надаються пропозиції з переліком вулиць, які потребують ремонту, до Департаменту розвитку інфраструктури міста.

Під час стихійного лиха у липні 2019 року постраждала значна кількість будинків та дерев на території району, було пошкоджено лінії електромереж, внаслідок чого мешканці упродовж декількох днів залишались без електричної енергії. До приймальні громадян виконкому надійшло 97 звернень від громадян з проханням надати допомогу у ремонті будинків, пошкоджених внаслідок буревію та 37 звернень з проханням надати допомогу у прибиранні території від залишків дерев та сміття. Незважаючи на значні обсяги робіт, спільними діями виконкому та комунальних служб міста було відновлено електропостачання та усунуено наслідки буревію.

Упродовж останніх двох років було отримано декілька колективних звернень за підписом майже ста мешканців мікрорайону «Східний» з питання облаштування зупиночного павільйону по вулиці Симонова для зручного очікування транспорту пасажирями. У листопаді 2019 року було узгоджено з мешканцями місце розміщення та встановлено чотири зупиночних павільйони на території мікрорайону «Східний».

Але не зважаючи на позитивні зрушення, ряд проблемних питань комунального напрямку залишається невирішеним та потребує особливої уваги, тому виконком районної в місті ради в межах наданих повноважень й надалі буде спрямовувати свою діяльність на забезпечення належних умов проживання для мешканців району.

За результатами розгляду звернень вживались відповідні заходи щодо забезпечення кваліфікованого неупередженого та своєчасного розгляду звернень громадян, оперативного вирішення порушених в них питань, задоволення законних вимог заявників. Із загальної кількості звернень громадян, що надійшли до виконкому районної в місті ради упродовж 2019 року, 604 (26%) вирішено позитивно на користь громадян, на 1644 (71%) надано ґрунтовні роз'яснення, 1 (0,05%) передано для розгляду за належністю відповідно до ст. 7 Закону України «Про звернення громадян», 69 (2,9%) залишено на контролі до остаточного вирішення питання.

Для забезпечення об'єктивного і своєчасного розгляду звернень та підвищення відповідальності керівників упродовж 2019 року проведено 19 перевірок стану роботи зі зверненнями та організації особистого прийому громадян керівниками підприємств, установ, організацій району та структурних підрозділів виконкому. Порушень Закону України «Про звернення громадян» та Інструкції з діловодства за зверненнями під час проведення перевірок не виявлено.

Відповідно до ст. 20 Закону України «Про звернення громадян», всі звернення, які надходили до виконкому районної в місті ради, упродовж 2019 року, розглядалися в передбачені законом терміни, порушень не зафіксовано. Систематично проводиться аналіз і узагальнення питань, які порушуються у зверненнях громадян, готуються статистичні матеріали щодо надходження листів громадян у розрізі питань, вивчаються причини, що їх породжують.

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 31.03.2016 № 381 «Про обсяг і межі повноважень районних у місті рад та їх виконавчих органів», зі змінами, виконком районної в місті ради вирішив:

1. Інформацію завідувача загального відділу виконкому районної в місті ради Солодовнік О.В. щодо підсумків роботи зі зверненнями громадян у 2019 році взяти до відома.

2. Керівникам структурних підрозділів виконкому районної в місті ради:

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

2.2 посилити особистий контроль за станом виконання звернень громадян у своїх підрозділах, не допускати порушень термінів виконання та порядку розгляду звернень;

2.3 підвищити рівень виконавської дисципліни щодо якісної підготовки відповідей, забезпечити максимальне вирішення питань, порушених у зверненнях громадян;

2.4 з метою запобігання повторним та неодноразовим зверненням здійснювати перевірки виконання звернень шляхом зворотного зв'язку із заявниками або з виїздом на місце.

3. Рекомендувати:

3.1 керівникам ТОВ «Житлосервіс-КР» (Цопа Л.А.), КП «Послуга» (Холявка А.Ю.), ТОВ «Комбінат благоустрою» (Мала К.В.):

3.1 дотримуватись вимог чинного законодавства України під час розгляду звернень громадян та ведення діловодства за зверненнями на підприємствах;

3.2 забезпечити організацію та проведення особистих прийомів керівництва підприємств відповідно до затверджених графіків;

3.3 забезпечити підвищення рівня якості послуг та посилення контролю за їх наданням з метою упередження надходження колективних звернень та звернень до вищих органів влади;

3.4 взяти під особистий контроль дотримання термінів виконання звернень, запобігати виникненню повторних звернень, перевіряти достовірність наданої у відповідях інформації;

3.5 з метою поліпшення рівня інформованості населення забезпечити роботу «гарячих ліній» керівництва та абонентських служб, підтримувати у актуальному стані у засобах масової інформації та мережі Інтернет інформацію щодо тарифів на житлово-комунальні послуги, звіти про виконані та заплановані роботи;

3.6 врахувати виявлені недоліки та щомісячно надавати аналітично-статистичні звіти щодо роботи зі зверненнями громадян на підприємствах до виконкому районної в місті ради.

4. Заступнику голови районної в місті ради, заступникам голови районної в місті ради з питань діяльності виконавчого органу, керуючому справами виконкому згідно з розподілом обов'язків у випадках допущення посадовими

особами виконкому районної в місті ради порушень Регламентів виконкомів міської та районної в місті рад щодо роботи зі зверненнями громадян застосувати до них заходи дисциплінарного впливу.

5. Загальному відділу (Солодовнік О.В.):

5.1 щотижнево, щомісячно, щоквартально проводити моніторинг звернень громадян, що надходять до виконкому районної в місті ради, аналізувати їх причини та проблемні питання, порушені у зверненнях мешканців району;

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

5.3 надавати методичні рекомендації та практичну допомогу працівникам структурних підрозділів під час опрацювання та підготовки відповідей на звернення;

5.4 у разі необхідності проводити перевірки якості розгляду питань, порушених у зверненнях;

5.5 виявляти факти неналежного розгляду звернень та надавати пропозиції керівництву виконкому районної в місті ради про вжиття заходів дисциплінарного впливу до посадових осіб виконкому, які допустили порушення вимог Закону України «Про звернення громадян».

6. Рішення виконкому районної в місті ради від 20.02.2019 № 28 «Про результати роботи зі зверненнями громадян у 2018 році» вважати таким, що втратило чинність.

7. Координацію роботи щодо виконання рішення покласти на загальний відділ (Солодовнік О.В.), контроль – на керуючого справами виконкому Гижка О.О.

*Голова районної в місті ради*

*Ігор Ратінов*