



ДОВГИНЦІВСЬКА РАЙОННА В МІСТІ РАДА
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

Р І Ш Е Н Н Я

18.01.2017

м. Кривий Ріг

№ 2

**Про результати роботи
зі зверненнями громадян
у 2016 році**

Розглянувши підсумки роботи зі зверненнями громадян, виконком районної в місті ради відзначив, що упродовж 2016 року до виконкому районної в місті ради з різних питань звернулось 30014 мешканців району. Керівниками структурних підрозділів прийнято 7277 громадян. До відділу реєстрації місця проживання громадян звернувся 13461 мешканець. У режимі «єдиного вікна» опрацьовано 2055 звернень. Сектором «Служби відповідальних чергових» зареєстровано 1886 заявок. На електронну адресу виконкому районної в місті ради та на сайт Криворізького ресурсного центру від мешканців району надійшло 124 звернення.

Упродовж 2016 року до приймальні громадян виконкому районної в місті ради звернулось 5211 мешканців, що на 2130 більше, ніж у 2015 році (3081). Зареєстровано 2120 звернень, розглянуто 2369 питань. 747 звернень надійшло поштою, у тому числі 398 звернень надіслано на виконання виконкомом міської ради. На особистих прийомах голови ради, його заступників та керуючого справами виконкому побувало 287 мешканців району, заведено 224 реєстраційно-контрольні картки. 114 громадян скористались «прямою лінією» голови районної в місті ради. За вищезазначеними напрямками надійшло 1085 звернень, з яких 9 були повторними, 46 – дублетними, 77 – неодноразовими. Зросла з 117 у 2015 до 151 у 2016 році кількість колективних звернень та більш, ніж удвічі – з 1438 до 3242 – кількість підписів у них.

На виконання від ДУ «Урядовий контактний центр» отримано 557 звернень, від контакт-центру «Гаряча лінія голови облдержадміністрації» – 478.

Аналіз звернень за соціальним станом заявників свідчить, що майже третина з них – 597 (28,1%) – від пенсіонерів. Крім того, звернулось 286 робітників, 76 безробітних, 55 працівників бюджетної сфери, 45 підприємців, 12 учнів та студентів, 10 державних службовців, 8 військовослужбовців.

449 звернень надійшло від громадян пільгових категорій: учасників війни (7) та бойових дій (45), інвалідів війни та армії (6), сімей загиблих (2), ветеранів військової служби та МВС (2), учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, які потерпіли від Чорнобильської катастрофи (12), інвалідів (98), одиноких матерів (39), багатодітних сімей (52), дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування (3), дітей війни (110), ветеранів праці (69) тощо.

На особливому контролі керівництва виконкому районної в місті ради знаходилось виконання звернень від інвалідів Великої Вітчизняної війни (1) та матерів-героїнь (3).

Для підтримки громадян, які опинились у найбільш складних життєвих умовах, за рахунок бюджетних коштів виділено 139260,00 грн., що на 70764,00 грн. більше, ніж у 2015 році. Ці кошти отримали 229 громадян. 57 мешканцям району надано допомогу на поховання померлих на загальну суму 19230,69 грн.

У зверненнях громадян, які надійшли до виконкому районної в місті ради упродовж звітнього періоду, загалом було порушено 2369 питань різної тематики, що на 413 більше аналогічного показника 2015 року. За результатами аналізу характеру звернень спостерігається тенденція до зростання кількості звернень з питань житлової політики (200 проти 118), соціальних питань (152 проти 131), реєстрації місця проживання громадян (39 проти 5), освіти та навчання (48 проти 39), транспорту і зв'язку (33 проти 23), будівництва (33 проти 22), захисту прав дітей (29 проти 26), підприємництва, торгівлі та захисту прав споживачів (118 проти 111). Разом з тим, менше отримано звернень щодо розв'язання земельних спорів та інших питань землекористування (104 проти 113), діяльності органів місцевого самоврядування (14 проти 23), охорони здоров'я (1 проти 6), праці та заробітної плати (3 проти 6).

Питома вага питань належить зверненням житлово-комунального напрямку – у 2016 році їх отримано на 237 більше і складають вони 64,6% (1530 питань). Несвоєчасне виконання ремонту житлового фонду та комунікацій, налагодження роботи систем центрального опалення та водопостачання, благоустрій прибудинкових територій, ремонт доріг, відновлення зовнішнього освітлення, знесення сухостійних дерев та взагалі низька якість житлово-комунальних послуг – ці та інші проблемні питання спонукають мешканців звертатись за необхідною допомогою. Значне зростання вартості енергоносіїв та збільшення обсягів нарахувань з оплати житлово-комунальних послуг стало однією з основних причин збільшення звернень з питань комунального господарства.

Звернення з комунальних питань набули колективний характер – упродовж року надійшло 101 таке звернення, загальна кількість підписів у них склала майже дві тисячі.

Упродовж 2016 року надходили численні звернення з питання низького тиску та відсутності холодного водопостачання. Якщо у 2015 році було отримано 53 звернення, то упродовж звітнього періоду їх кількість зросла у 2,3 рази – 123 скарги. КП «Кривбасводоканал» пояснює ситуацію низьким рівнем платіжної дисципліни споживачів, через що підприємство не має можливості проводити повне фінансування поточної діяльності. Проведення КП «Кривбасводоканал» претензійно-позовної адресної роботи з кожним окремим неплатником надало б можливість покращити ситуацію та уникнути обґрунтованих скарг громадян, які оплачують послугу, але не мають можливості користуватись нею.

У порівнянні з відповідним періодом минулого року майже удвічі – зі 129 до 220 одиниць – зросла кількість звернень з питань теплопостачання. Основні

причини виникнення скарг обумовлені насамперед неякісною підготовкою житлового фонду підприємствами, поданням теплопостачальними організаціями теплоносія незадовільної якості, поривами на мережах, відсутністю ізоляції трубопроводів. Крім того, виникали проблеми з оформленням паспортів готовності до опалювального періоду головами житлово-будівельних кооперативів та ОСББ, внаслідок чого мешканці окремих будинків залишались без тепла майже до кінця листопада. Найбільша кількість звернень щодо відсутності теплопостачання надійшла від мешканців мікрорайону «Східний – 2, 3». Постає питання підвищення особистої відповідальності уповноважених осіб та посадовців, внаслідок халатності яких було завдано значних незручностей жителям будинків.

За результатами аналізу порушених питань, у 2016 році на 72 одиниці менше надійшло звернень громадян з питань ремонту та експлуатації житлових будинків. Зростання обсягів виконаних поточних ремонтів стало причиною зменшення з 189 до 150 кількості звернень щодо проведення ремонтних робіт покрівель та міжпанельних швів. Але на жаль, не завжди підприємствами проводяться роботи належної якості з дотриманням графіків їх проведення. З 25 звернень від громадян, не задоволених якістю виконання робіт, 10 – скарги на роботу ТОВ «Комбінату благоустрою», 9 – ТОВ «Житлосервіс-КР», 1 – КП «Послуга». Незважаючи на зменшення кількості порушень при розгляді звернень, особлива увага повинна приділятися підвищенню якості їх виконання.

У 2016 році продовжували надходити звернення з питань підприємництва, торгівлі та захисту прав споживачів. Кількість таких звернень незначно зросла зі 111 у 2015 до 118 у 2016 році, але вони залишаються актуальними. На рівні позаминулого року залишилась кількість звернень щодо незручностей від розгортання осередків стихійної торгівлі в районі (41 проти 42 у 2015 році). Слід зауважити, що у II півріччі 2016 року таких звернень надійшло значно менше. Завдяки скоординованим заходам та впровадженню пілотного проекту «Ні стихійній торгівлі в Довгинцівському районі» повністю вдалося ліквідувати стихійну торгівлю біля будинку № 98 по вул. Соборності та поруч з дитячим майданчиком по вулиці Магістральній. Робота у даному напрямку продовжується та перебуває на контролі у виконкомі районної в місті ради.

За результатами розгляду звернень, що надійшли до виконкому районної в місті ради упродовж 2016 року, 521 (24,6%) вирішено позитивно на користь громадян, на 1544 (72,8%) надано ґрунтовні роз'яснення, 11 (0,5%) передано для розгляду за належністю відповідно до ст. 7 Закону України «Про звернення громадян», 44 (2,1%) залишено на контролі до остаточного вирішення питання.

Для забезпечення об'єктивного і своєчасного розгляду звернень та підвищення відповідальності керівників упродовж 2016 року проведено 26 перевірок стану роботи зі зверненнями та організації особистого прийому громадян керівниками підприємств, установ, організацій району та структурних підрозділів виконкому.

На офіційному веб-сайті виконкому районної в місті ради у актуальному стані підтримується сервіс електронних петицій, до якого можуть звертатись мешканці та громадські об'єднання району для вирішення найважливіших питань держави та суспільства. У 2016 році на веб-сайт надійшла одна електронна петиція від фізичної особи щодо створення у місті служби по розчищенню снігу у дворах будинків. Петиція не набрала необхідної кількості підписів на її підтримку та була розглянута відповідно до Порядку розгляду електронних петицій до районної в місті ради як електронне звернення.

Відповідно до ст. 20 Закону України «Про звернення громадян», всі звернення, які надходили до виконкому районної в місті ради, упродовж 2016 року, розглядалися в передбачені законом терміни, порушень не зафіксовано. Стан роботи зі зверненнями громадян систематично розглядається на засіданнях виконавчого комітету, оприлюднюється у засобах масової інформації та висвітлюється на офіційному веб-сайті виконкому районної в місті ради в мережі Інтернет.

Систематичний аналіз звернень свідчить про те, що вони залишаються для переважної більшості громадян важливим засобом вирішення життєвих проблем, захисту своїх прав та інтересів. Стан роботи зі зверненнями громадян в районі перебуває на постійному контролі, виконком районної в місті ради й надалі буде працювати над вдосконаленням даного напрямку роботи.

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», виконком районної в місті ради вирішив:

1. Визнати стан роботи зі зверненнями громадян у 2016 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 посилити особистий контроль за станом 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 (Кириленко А.С.):

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

3.2 для максимального вирішення проблемних питань звертатись до підприємств – надавачів послуг для узгодження спільних дій щодо виконання звернень;

3.3 з метою запобігання повторним та неодноразовим зверненням 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 проводити семінари серед суб'єктів господарської діяльності щодо практики застосування і виконання Закону України «Про захист прав споживачів»;

4.3 забезпечити у засобах масової інформації та у мережі Інтернет публікацію матеріалів щодо практики застосування законодавства у сфері захисту прав споживачів.

5. Рекомендувати:

5.1 керівникам ТОВ «Житлосервіс-КР» (Підгородецький К.І.), 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 забезпечувати вирішення питань, порушених у зверненнях громадян, безпосередньо на підприємстві;

5.1.4 з метою запобігання випадкам необґрунтованих перенесень термінів виконання, вивчати питання, які порушуються у зверненнях, та дотримуватись графіків виконання робіт;

5.1.5 посилити контроль за підготовкою житлового фонду до опалювального сезону 2017-2018 р.р.;

5.2 керівнику КП «Кривбасводоканал» (Марков С.Ю.) не допускати зниження якості послуги централізованого водопостачання для населення. З метою запобігання обґрунтованих скарг громадян проводити претензійно-позовну адресу роботу з боржниками.

5.3 керівникам ДП «Криворізька теплоцентраль» (Рововой О.С.), КПТМ «Криворіжтепломережа» (Мітін С.М.) забезпечити оперативне реагування на звернення громадян, їх якісне та вчасне виконання.

6. Заступникам голови районної в місті ради, керуючому справами виконкому згідно з розподілом обов'язків у випадках допущення посадовими особами виконкому порушень Регламентів виконкомів міської та районної в місті ради щодо роботи зі зверненнями громадян застосовувати до них заходи дисциплінарного впливу.

7. Загальному відділу (Солодовнік О.В):

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 20.01.2016 № 1 «Про результати роботи зі зверненнями громадян у 2015 році» вважати таким, що втратило чинність.

9. 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

І.Ратінов