



ДОВГИНЦІВСЬКА РАЙОННА В МІСТІ РАДА  
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

**Р І Ш Е Н Н Я**

20.01.2016

м. Кривий Ріг

№ 1

Г *Про результати роботи* Г  
*зі зверненнями громадян*  
*у 2015 році*

Розглянувши підсумки роботи зі зверненнями громадян, виконком районної в місті ради відзначив, що упродовж 2015 року до виконкому районної в місті ради з різних питань звернулось 10662 мешканці району. Керівниками структурних підрозділів прийнято 4405 громадян. Сектором «Служби відповідальних чергових» опрацьовано 1644 заявки. У режимі «єдиного вікна» зареєстровано 1442 звернення.

Упродовж 2015 року до приймальні громадян виконкому районної в місті ради звернулось 3081 мешканець, що на 451 менше, ніж у 2014 році (3532). Зареєстровано 1760 звернень, розглянуто 1956 питань. 578 звернень надійшло поштою, у тому числі 288 звернень надіслано на виконання виконкомом міської ради. На особистих прийомах голови ради, його заступників та керуючого справами виконкому побувало 194 мешканці району, зареєстровано 149 звернень. 174 громадянина зателефонували на «пряму лінію» голови районної в місті ради.

До виконкому районної в місті ради на виконання через державну установу «Урядовий контактний центр» надійшло 536 звернень, 323 – від контакт-центру «Гаряча лінія голови облдержадміністрації».

Кількість повторних звернень залишилась на рівні 2014 року – 18 звернень (17 у 2014 році). Кожне сьоме звернення було колективним, їх кількість зросла з 103 у 2014 до 117 у 2015 році. Отримано 18 повторних, 39 дублетних, 49 неодноразових звернень.

За допомогою у вирішенні питань до виконкому районної в місті ради звертались учасники війни (16) та бойових дій (27), інваліди війни та армії (2), сім'ї загиблих (7), ветерани військової служби та МВС (4), учасники ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та особи, які потерпіли від Чорнобильської катастрофи (11), інваліди (73), одинокі матері (26), багатодітні сім'ї (48), діти-сироти та діти, позбавлені батьківського піклування (2), діти війни (81), ветерани праці (58) тощо. На особливому контролі керівництва виконкому районної в місті ради знаходилось виконання звернень від інвалідів Великої Вітчизняної війни, яких упродовж звітного періоду надійшло 3. Загалом від громадян пільгових категорій надійшло 358 звернень.

Для підтримки мешканців, які опинились у найбільш складних життєвих умовах, за рахунок бюджетних коштів виділено

68496,00 грн., що на 20316,00 грн. більше, ніж у 2014 році. Ці кошти отримав 161 громадянин. 57 мешканцям району надано допомогу на поховання померлих на загальну суму 19324,29 грн.

Аналіз звернень за соціальним станом заявників свідчить, що частіше за всіх до виконкому звертались пенсіонери – 484 звернення або 27,5% надійшло від громадян зазначеної категорії. Крім того, звернулось 286 робітників, 34 працівники бюджетної сфери, 7 державних службовців, 5 військовослужбовців, 28 підприємців, 61 безробітний, 4 учні та студенти.

- Протягом звітнього періоду у зверненнях громадян, які надійшли до виконкому районної в місті ради, загалом було порушено 1956 питань різної тематики, що на 103 більше аналогічного показника 2014 року. За результатами аналізу найбільш актуальними за кількісним показником були питання комунального напрямку – 1293 або 66%; розглянуто 131 питання соціального захисту, кількість яких зросла у порівнянні з 2014 роком удвічі – вони складають 6,7% та займають друге місце; питанням житлової політики належить третє місце, їх кількість зменшилась з 156 до 118 та становить 6%; на четвертому місці перебувають питання аграрної політики та земельних відносин – 113 або 5,8%, кількість яких зросла на 21 одиницю; п'ятірку найбільш актуальних питань замикають питання підприємництва, торгівлі та побуту, їх отримано дещо менше, ніж у 2014 році (111 проти 125) і вони складають 5,6%

Моніторинг виявив також незначне зростання питань освіти, навчання та виховання, діяльності органів місцевої виконавчої влади, культури. Спостерігається тенденція до зменшення кількості питань торгівлі, побуту і підприємництва, транспорту і зв'язку, будівництва, праці та заробітної плати, охорони здоров'я, забезпечення законності та охорони правопорядку, діяльності органів місцевого самоврядування та громадських організацій.

Питома вага розглянутих питань, як і раніше, належить житлово-комунальній сфері – 66% або 1293 питання (1209 – у 2014 році). На фоні неухильного збільшення обсягів нарахувань з оплати житлово-комунальних послуг низька ефективність роботи комунальних підприємств викликає зростання кількості звернень громадян, найактуальнішими з яких були ремонт та експлуатація житлових будинків, благоустрій території і ремонт доріг, надання послуг газо-, тепло-, водо-, та електропостачання, відлов безпритульних тварин, налагодження роботи дренажних систем.

За результатами проведеного аналізу, у 2015 році на 33% більше надійшло звернень громадян з питань ремонту та експлуатації житлових будинків. Претензії мешканців до надання послуг ТОВ «Житлосервіс-КР», ТОВ «Комбінат благоустрою» та КП «Послуга» стосуються насамперед невчасного та неякісного проведення ремонтів покрівель та міжпанельних швів, чисельність яких зросла на 46%.

Не всі питання, з якими звертаються громадяни, можливо вирішити відразу, особливо ті, що стосуються капітального та поточного

ремонту доріг. Упродовж 2015 року зареєстровано удвічі більше подібних звернень, серед яких ремонт доріг по вулицях приватного сектору житла та маршрутам перевезень пасажирів автобусами №№ 20, 71 і тролейбусами №№ 20, 21, 22, 1, 2.

У зв'язку зі збільшенням фактів крадіжок, відсутність каналізаційних люків та решіток на вулицях району стала надзвичайно гострою. Якщо у 2014 році таких звернень надійшло всього 2, то у 2015 році їх кількість зросла до 22. Проблема потребує негайного вирішення, адже відкриті неогорожені люки створюють загрозу для мешканців, особливо для дітей.

Майже удвічі більше у 2015 році звернулось громадян, незгодних з відключенням газопостачання у домівках внаслідок заборгованості за оплату послуги – вони склали половину усіх звернень з питань газопостачання, отриманих виконкомом (61). У зв'язку зі значним зростанням вартості газу, мешканці стали використовувати для обігріву та приготування їжі електроприлади, на що не була розрахована електромережа, низька напруга та перепади у якій стали причиною збільшення від 70 до 114 одиниць звернень з питання електропостачання.

На початку 2015 року було отримано 46 звернень від власників домоволодінь приватного сектору району щодо підтоплення будинків підземними ґрунтовими водами, внаслідок чого було завдано шкоди самим будинкам, підвальні приміщення затоплені, зіпсовані запаси продуктів харчування мешканців. Забезпечення належної роботи дренажних систем та оперативне реагування на звернення громадян залишається особливо актуальним під час злив та танення снігів.

Незважаючи на те, що у 2015 році звернень від громадян міста щодо неякісного надання послуг суб'єктами господарювання, які здійснюють діяльність на території району, отримано менше (26 проти 33), факти свідчать, що проблема існує та залишається актуальною.

Упродовж I півріччя 2015 року продовжували надходити скарги щодо невиконання умов договорів ФОП Коноваловим Д.О. (магазин «Керама-центр») – 10 звернень, та ФОП Приходько О.П. (магазини «Люкс Меблі», «Стефані») – 5 звернень. Діяльність суб'єктів господарювання припинено, але подібні випадки продовжують фіксуватись. Не виконані умови договорів на встановлення вхідних дверей (ФОП Іванова А.О.), утеплення фасаду квартири (ФОП Гончаренко А.Г.), замовлення будівельних матеріалів (ФОП Фрікацел А.І.) та інші. Для вирішення порушених у зверненнях питань спеціалістами виконкому вживались відповідні заходи в межах делегованих повноважень. Враховуючи той факт, що не всі звернення розглянуто на користь споживачів, виконкомом районної в місті ради направлено листи до районної прокуратури, Довгинцівського відділення поліції КВП ГУ національної поліції України в Дніпропетровській області, податкової інспекції та Держспоживінспекції у Дніпропетровській області. За інформацією районного відділення поліції, невирішені звернення занесені до Єдиного реєстру досудових розслідувань. Так як відносини між споживачем та виконавцем мають

цивільно-правовий характер, справи даної категорії розглядаються в суді у порядку приватного звинувачення.

Звернення з питання незручностей від осередків стихійної торгівлі на території району продовжували надходити до виконкому районної в місті ради і у 2015 році – розглянуто 41 таке звернення (у 2014 році - 46). Громадяни звертались зі скаргами на несанкціоновані осередки торгівлі на території мікрорайонів «Східний-1, 2, 3», по вулицях Кириленка, Косіора, Вечірньокутській та інших. Надзвичайно гострим залишається питання стихійної торгівлі на привокзальній площі станції «Кривий Ріг – Головний» та прилеглих вулицях Серафимовича, Ленінського комсомолу і Башкирській – отримано 9 скарг від мешканців району і міста, деякі з них колективні. Антисанітарний стан привокзальної площі обурює мешканців та гостей міста, адже вона є візитною карткою Кривого Рогу.

Незаконна торгівля заважає також і суб'єктам господарювання, які сплачують податки, надають легальні робочі місця, забезпечують якість реалізованого товару.

Для вжиття заходів з ліквідації місць несанкціонованої торгівлі працівниками відділу розвитку підприємництва упродовж року спільно з районним відділом поліції проведено 65 рейдів. За результатами проведених рейдів до адміністративної відповідальності за ст. 160 КУпАП (торгівля з рук у невстановлених місцях) притягнуто 155 осіб, за ст. 152 КУпАП (порушення державних стандартів, норм і правил у сфері благоустрою населених пунктів, правил благоустрою територій населених пунктів в частині самовільного зайняття торговельним обладнанням об'єктів благоустрою району) – 5 осіб. Сума штрафів склала 3 544 грн. З метою ліквідації осередків стихійної торгівлі за 2015 рік виконкомом було направлено 30 листів до районного відділення поліції та міського управління внутрішніх справ.

Із загальної кількості звернень, що надійшли до виконкому районної в місті ради упродовж 2015 року, 642 (36,4%) розглянуто і вирішено позитивно на користь громадян, на 1045 (59,3%) надано ґрунтовні роз'яснення, 10 (0,5%) передано для розгляду за належністю відповідно до ст. 7 Закону України «Про звернення громадян», 63 (3,5%) залишено на контролі до остаточного вирішення питання.

Одним з найбільш важливих напрямів у організації роботи зі зверненнями залишаються перевірки якості виконання звернень шляхом зворотного зв'язку із заявниками, про що постійно наголошується під час проведення апаратних нарад з керівниками структурних підрозділів виконкому.

З метою забезпечення об'єктивного і своєчасного розгляду звернень та підвищення відповідальності керівників упродовж 2015 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, уп-

родовж 2015 року, розглядалися в передбачені законом терміни, порушень не зафіксовано. Незважаючи на практичні заходи, що вживаються виконкомом районної в місті ради по підвищенню ефективності роботи із зверненнями громадян, мають місце окремі недоліки, над усуненням яких виконком продовжує працювати. Проводиться аналітична робота щодо вивчення та узагальнення питань, які громадяни порушують у своїх зверненнях до органів місцевого самоврядування та причин, що їх породжують. Стан роботи зі зверненнями громадян систематично розглядається на засіданнях виконавчого комітету та висвітлюється на офіційному веб-сайті виконкому районної в місті ради в мережі Інтернет.

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 2015 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:

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 ініціювати проведення сходів, підтримувати діалог із заявниками та за необхідністю залучати їх до розгляду звернень та; 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 та роз'яснювальну 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»;

4.4. 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 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 розмішувати у засобах масової інформації та мережі Інтернет інформацію щодо тарифів на житлово-комунальні послуги, звіти про виконані та заплановані роботи;

5.2 Довгинцівському відділенню поліції КВП ГУ національної поліції 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 міської та районної в місті ради 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 21.01.2015 № 1 «Про результати роботи зі зверненнями громадян у 2014 році» 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.Г. РАТІНОВ