



ДОВГИНЦІВСЬКА РАЙОННА В МІСТІ РАДА
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

Р І Ш Е Н Н Я

21.02.2018

м. Кривий Ріг

№ 39

┌ *Про результати роботи* ─
└ *зі зверненнями громадян*
 у 2017 році

Заслухавши доповідь завідувача загального відділу виконкому районної в місті ради Солодовнік О.В. щодо підсумків роботи зі зверненнями громадян, виконком районної в місті ради відзначив, що упродовж 2017 року до виконкому районної в місті ради з різних питань звернулось 31551 мешканець району. Керівниками структурних підрозділів прийнято 4915 громадян. До відділу реєстрації місця проживання громадян звернулося 17029 мешканців. У режимі «єдиного вікна» опрацьовано 4058 звернень. Сектором «Служби відповідальних чергових» зареєстровано 1977 заявок.

Упродовж 2017 року до приймальні громадян виконкому районної в місті ради звернулось 3572 мешканці, що на 1767 (або 33%) менше, ніж у 2016 році (5339). Зареєстровано 2139 звернень, розглянуто 2434 питання. 552 звернення надійшло поштою, у тому числі 237 звернень надіслано на виконання виконкомом міської ради. На особистий прийом голови районної в місті ради, його заступників та керуючого справами виконкому звернулось 206 мешканців району, заведено 139 реєстраційно-контрольних карток. 108 громадян скористались «прямою лінією» голови районної в місті ради. На електронну адресу виконкому районної в місті ради та на сайт Криворізького ресурсного центру від мешканців району надійшло 128 звернень. На виконання від ДУ «Урядовий контактний центр» отримано 717 звернень, від контакт-центру «Гаряча лінія голови облдержадміністрації» – 495.

Із загальної кількості звернень 29 були повторними, 29 – дублетними, 118 – неодноразовими, 51 – масовим. Зменшилась з 151 у 2016 році до 98 (або на 35%) у 2017 році кількість колективних звернень та більш, ніж удвічі – з 3242 до 1531 – кількість підписів у них.

347 звернень надійшло від громадян пільгових категорій: учасників війни (8) та бойових дій (28), інвалідів війни (1), сімей загиблих (3), ветеранів військової служби та МВС (3), учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, які потерпіли від Чорнобильської катастрофи (11), інвалідів (79), одиноких матерів (27), багатодітних сімей (39), дітей-сиріт (1), опікунів неповнолітніх дітей (3), дітей війни (81), ветеранів праці (60) тощо. На особливому контролі керівництва виконкому районної в місті ради знаходилось виконання звернень від інвалідів Великої Вітчизняної війни (2) та матерів-героїнь (1).

Для підтримки громадян, які опинились у найбільш складних життєвих умовах, за рахунок бюджетних коштів виділено 128550,00 грн. Ці кошти отримали 232 громадянина. 32 мешканцям району надано допомогу на поховання померлих на загальну суму 10970,24 грн.

За результатами аналізу характеру звернень спостерігається тенденція до зростання у 2017 році кількості звернень з питань захисту прав дітей, праці та заробітної плати, екології та природних ресурсів. Разом з тим, значно менше отримано звернень щодо питань житлової політики, розв'язання земельних спорів та інших питань землекористування, транспорту і зв'язку, підприємництва, освіти та навчання, соціальних питань, будівництва, діяльності органів місцевого самоврядування. Незмінною залишилась кількість питань щодо реєстрації місця проживання громадян, правоохоронних та охорони здоров'я.

Як і впродовж останніх років, у зверненнях найчастіше постають проблеми житлово-комунальної сфери – у 2017 році розглянуто 1778 питань, що становить 73% і це на 157 одиниць більше, ніж у 2016 році. У тому числі, 83% питань (1063), порушених у зверненнях від ДУ «Урядовий контактний центр» та контакт-центру «Гаряча лінія голови облдержадміністрації», також комунальні.

Аналіз комунальних питань свідчить про значне зменшення звернень щодо ремонту доріг, відновлення зовнішнього освітлення, електропостачання, благоустрою прибудинкових територій, знесення сухостійних дерев, відлову безпритульних тварин. Тоді, як кількість звернень з питань холодного водопостачання, тепло- та газопостачання, вартості житлово-комунальних послуг, встановлення «лежачих поліцейських» у порівнянні з 2016 роком зросла.

Упродовж останніх 3-х років погіршилась ситуація з наданням послуг водопостачанням та водовідведенням: якщо у 2015 році було отримано 53 звернення щодо низького тиску або відсутності холодної води у будинках (особливо у нічний час), у 2016 – 132, то у 2017 році таких скарг надійшло 317. Особливо актуальною була проблема очищення зовнішніх систем каналізації – кількість звернень з даного питання зросла у 2,3 рази. КП «Кривбасводоканал» наголошує на тому, що через систематичне невиконання мешканцями договірних зобов'язань у повному обсязі підприємство не має можливості проводити повне фінансування поточної діяльності, що є підґрунтям для зростання кількості скарг від споживачів. За підсумками 2016 року виконкомом районної в місті ради було рекомендовано КП «Кривбасводоканал» активізувати претензійно-позовну адресну роботу з кожним окремим неплатником щодо погашення заборгованості та проведення своєчасної оплати поточних платежів.

Незважаючи на те, що у 2017 році за рахунок зростання обсягів виконаних поточних ремонтів зменшилась на 30% кількість звернень з питання ремонту покрівель та міжпанельних швів, не завжди підприємствами проводяться роботи належної якості з дотриманням графіків їх проведення. Постійне перенесення термінів виконання ремонтних робіт створює умови для зростання кількості довготривалих та повторних звернень.

Під час опалювального сезону 2017-2018 років зросла з 224 до 296 одиниць (або на 24 %) кількість звернень щодо налагодження теплопостачання, що

обумовлено насамперед неякісною підготовкою житлового фонду підприємствами, несвоєчасним усуненням поривів трубопроводів у підвалах будинків та на мережах, відсутністю ізоляції теплотрас. Питання підвищення особистої відповідальності уповноважених осіб під час підготовки житлового фонду до опалювального сезону залишається актуальним.

За результатами розгляду звернень, що надійшли до виконкому районної в місті ради упродовж 2017 року, 513 (або 24%) вирішено позитивно на користь громадян, на 1602 (або 75%) надано ґрунтовні роз'яснення, 5 (або 0,2%) передано для розгляду за належністю відповідно до ст. 7 Закону України «Про звернення громадян», 19 (або 0,8%) залишено на контролі до остаточного вирішення питання.

Для забезпечення об'єктивного і своєчасного розгляду звернень та підвищення відповідальності керівників упродовж 2017 року проведено 26 перевірок стану роботи зі зверненнями та організації особистого прийому громадян керівниками підприємств, установ, організацій району та структурними підрозділами виконкому.

На офіційному веб-сайті виконкому районної в місті ради в актуальному стані підтримується сервіс електронних петицій, до якого можуть звертатись мешканці та громадські об'єднання району для вирішення найважливіших питань держави та суспільства. У 2017 році електронних петицій на веб-сайт виконкому районної в місті ради не надходило.

Відповідно до статті 20 Закону України «Про звернення громадян», всі звернення, які надходили до виконкому районної в місті ради, упродовж 2017 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.

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 2017 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 забезпечити зворотній зв'язок із заявниками для перевірки якості виконання звернень.

3. Відділу з питань благоустрою, транспорту та житла виконкому районної в місті ради (Щур Д.С.):

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

3.2 для максимального вирішення проблемних питань активно співпрацювати з підприємствами – надавачами 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. Рекомендувати:

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

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

4.1.2 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;

4.1.3 забезпечувати вирішення питань, порушених у зверненнях громадян, безпосередньо на підприємстві;

4.1.4 підтримувати в актуальному стані роботу «гарячих ліній» керівництва та абонентських служб;

4.1.5 з метою запобігання випадкам необґрунтованих перенесень термінів виконання, вивчати питання, які порушуються у зверненнях, та виконувати графіки виконання робіт;

4.1.6 посилити контроль за підготовкою житлового фонду до опалювального сезону 2018-2019 років;

4.1.7 щомісячно надавати аналітично-статистичні звіти щодо роботи зі зверненнями громадян на підприємствах до виконкому районної в місті ради.

5. 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 ради щодо роботи зі зверненнями громадян вживати заходи відповідно до Положення про оплату праці працівників виконавчого комітету Довгинцівської районної в місті ради.

6. Загальному відділу виконкому районної в місті ради (Солодовнік О.В):

6.1 щотижнево проводити моніторинги звернень громадян, що надходять до виконкому районної в місті ради, аналізувати їх причини та у разі виявлення фактів неналежного розгляду звернень інформувати керівництво виконкому районної в місті ради;

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

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

7. Рішення виконкому районної в місті ради від 18.01.2017 № 2 «Про результати роботи зі зверненнями громадян у 2016 році» вважати таким, що втратило чинність.

8. 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