



**ДОВГИНЦІВСЬКА РАЙОННА В МІСТІ РАДА  
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ**

**Р І Ш Е Н Н Я**

16.07.2014

м. Кривий Ріг

№ 358

*Про результати роботи зі звер-  
неннями громадян за I півріччя  
2014 року*

Розглянувши підсумки роботи зі зверненнями громадян, виконком районної в місті ради зазначив, що упродовж I півріччя 2014 року до виконкому районної в місті ради з різних питань звернулось 7664 мешканці району.

Керівниками структурних підрозділів прийнято 3090 громадян, сектором «Служба відповідальних чергових» опрацьовано 1404 заявки, у режимі «єдиного вікна» зареєстровано 617 звернень, видано 496 документів.

Матеріальну допомогу за рахунок бюджетних коштів на загальну суму 16876,00 грн. надано 64 мешканцям, 44 громадянина отримали допомогу на поховання померлих на загальну суму 15325,88 грн.

Упродовж I півріччя 2014 року до приймальні громадян виконкому районної в місті ради звернулось 1738 мешканців, що на 109 більше, ніж за відповідний період 2013 року (1629), кількість зареєстрованих звернень зменшилась з 875 до 856 відповідно. Отримано 51 колективне, 9 повторних, 33 дублетних, 17 неодноразових звернень.

До контакт-центру «Гаряча лінія голови облдержадміністрації» звернулось 235 мешканців району, з державної установи «Урядовий контактний центр» з початку року отримано на виконання 174 звернення.

За звітний період отримано 219 письмових звернень, у тому числі 106 звернень отримано на виконання з виконкому міської ради.

Усні звернення складають 27% від загальної кількості – 228 звернень. На особисті прийоми голови ради, його заступників та керуючого справами виконкому звернулось 160 мешканців району, заведено 84 реєстраційно-контрольних картки. На «пряму лінію» голови районної в місті ради зателефонувало 144 громадянина. На електронну адресу виконкому та на сайт Криворізького ресурсного центру надійшло 8 звернень. Згідно з графіком проведено 18 виїзних прийомів за місцем проживання громадян.

Частіше за інші категорії до виконкому звертались пенсіонери (289), від працюючих громадян надійшло 245 звернень, від безробітних 39. Особлива увага приділялась розгляду звернень інвалідів і ветеранів Великої Вітчизняної війни, учасників бойових дій, багатодітних сімей, самотніх матерів, інвалідів, дітей-сиріт тощо. Такі звернення склали 29% від загальної кількості.

Загалом у зверненнях громадян по всіх напрямках надходження порушено 989 питань, що на 41 більше, ніж у I півріччі 2013 року, з яких 42 % складають звернення до контакт-центру «Гаряча лінія голови облдержадміністрації» та ДУ «Урядовий контактний центр» (240 та 176 відповідно).

У зверненнях, які надійшли до виконкому районної в місті ради, порушено 573 питання, що на 90 більше, ніж за відповідний період 2013 року. За результатами аналізу виявлено зменшення з 56 до 39 кількості звернень з питань торгівлі, підприємництва та побуту, незначне зменшення звернень з питань будівництва, аграрної політики і земельних відносин, соціального захисту, забезпечення законності та охорони правопорядку, культури. Разом з тим незначно зросла кількість звернень з питань транспорту і зв'язку, освіти, навчання та виховання, праці та заробітної плати. Надійшли звернення з питань, яких не було у I півріччі минулого року: 6 звернень щодо охорони здоров'я, 3 – екології, 4 – щодо діяльності громадських організацій.

Залишаються актуальними звернення з питань житлово-комунального господарства. Із 989 розглянутих питань по всіх напрямках надходження 762 – житлово-комунальні, що становить 77%, з них 672 – комунальних, 90 – житлових.

Це питання ремонту та експлуатації житлового фонду, благоустрою прибудинкових територій, налагодження водо-, тепло-, електропостачання, ремонту доріг, відновлення зовнішнього освітлення, вартості та якості житлово-комунальних послуг, надання житла тощо.

Після прийняття на обслуговування житлового фонду на території Довгинцівського району підприємствами ТОВ «Комбінат благоустрою», ТОВ «Житлосервіс-КР» та КП «Послуга» збільшились обсяги виконаних поточних ремонтів та виконаних робіт. У порівнянні з II півріччям минулого року з 65 до 74 збільшилась кількість звернень щодо необґрунтованості нарахування оплати за житлово-комунальні послуги. Мешканці скаржаться, що підприємства включають до оплати вартість робіт, які не виконувались.

Незадоволені мешканці тарифами на житлово-комунальні послуги, які надає ТОВ «Житлосервіс-КР», зросла і кількість скарг на неякісне виконання робіт даним підприємством. ТОВ «Комбінат благоустрою» та КП «Послуга» навпаки мають значно менше нарікань на свою роботу від мешканців, крім того, з 25 до 15 у поточному році зменшилась кількість звернень щодо вартості послуг ТОВ «Комбінат благоустрою».

Упродовж останніх років питання налагодження зовнішнього освітлення на території району неодноразово розглядалось на засіданнях виконкому районної в місті ради, але у I півріччі 2014 року ситуа-

ція дещо покращилась. Якщо у I півріччі 2013 року таких скарг було 63, у II півріччі 2013 – 61, то з початку поточного року звернень щодо відновлення зовнішнього освітлення отримано 39, з них виконано 14 і стільки ж залишено на контролі.

Упродовж I півріччя 2014 року порушень термінів виконання звернень не зафіксовано, до дисциплінарної відповідальності посадові особи не притягались.

Враховуючи вищезазначене, з метою вдосконалення роботи зі зверненнями громадян, 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. Керівникам структурних підрозділів виконкому районної в місті ради:

- контролювати стан виконання звернень громадян у своїх підрозділах, не допускати порушень термінів виконання;

- забезпечити зворотній зв'язок із заявниками для з'ясування якості виконання порушених у зверненнях питань;

- не допускати проявів упередженості, халатності та формалізму при розгляді звернень.

2. Відділу житлово-комунального господарства (Хоменко В.М.) посилити контроль щодо якості виконання звернень з комунальних питань та підготовки відповідей на них, здійснювати перевірки виконання звернень шляхом зворотного зв'язку із заявниками або з виїздом на місце.

3. Рекомендувати:

3.1 Керівникам КП «Послуга» (Холявка А.Ю.), ТОВ «Комбінат благоустрою» (Мала К.В.), ТОВ «Житлосервіс-КР» (Кабакова Т.В.):

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

3.1.2 здійснювати роз'яснювальну роботу серед населення стосовно послуг, що надає підприємство, та забезпечувати вирішення питань, порушених у зверненнях громадян, безпосередньо на підприємстві.

3.1.3 взяти під особистий контроль дотримання термінів виконання звернень та визначити шляхи покращення роботи зі зверненнями громадян, зосередивши увагу на якості їх розгляду та забезпеченні зворотного зв'язку із заявниками;

3.1.4 усувати причини звернень до вищих органів влади, запобігати виникненню колективних та повторних звернень;

3.1.5 вивчати питання, які порушуються у зверненнях громадян для попередження необґрунтованих перенесень термінів виконання, не допускати випадків надання недостовірної інформації;

4. 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 рад щодо роботи зі зверненнями громадян застосовувати до них заходи дисциплінарного впливу.

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

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

- оприлюднювати інформацію про стан роботи зі зверненнями громадян на офіційному веб-сайті виконкому Довгинцівської районної в місті ради в мережі Інтернет.

6. У зв'язку з прийняттям даного рішення зняти з контролю рішення виконкому районної в місті ради від 15.01.2014 № 1 «Про результати роботи зі зверненнями громадян у 2013 році».

7. Координацію роботи щодо виконання рішення покласти на завідувача загального відділу Дубініну О.В., контроль – на керуючого справами виконкому Гижка О.О.

ГОЛОВА РАЙОННОЇ В МІСТІ РАДИ

І.В. КОЛЕСНИК