



ДОВГИНЦІВСЬКА РАЙОННА В МІСТІ РАДА
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

Р І Ш Е Н Н Я

20.02.2019

м. Кривий Ріг

№ 28

**Про результати роботи
зі зверненнями громадян
у 2018 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 2018 року до виконкому районної в місті ради з різних питань звернулось 33977 мешканців району. Керівниками структурних підрозділів прийнято 4943 громадянина. До відділу реєстрації місця проживання громадян звернулось 27428 мешканців. Сектором «Служби відповідальних чергових» зареєстровано 1606 заявок.

Упродовж 2018 року до виконкому районної в місті ради з різних питань звернулось 33977 мешканців району, що на 2426 більше, ніж за аналогічний період 2017 року (31551). Зареєстровано 2071 звернення, розглянуто 2314 питань, 480 звернень надійшло поштою, у тому числі 197 звернень надіслано на виконання виконкомом міської ради. На особистих приййомах голови ради, його заступників та керуючого справами виконкому зареєстровано 112 звернень. 37 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 143 звернення. На виконання від ДУ «Урядовий контактний центр» отримано 800 звернень, від контакт-центру «Гаряча лінія голови облдержадміністрації» – 499.

На 22% більше у порівнянні з 2017 роком надійшло колективних звернень (119 проти 98), та у 2,3 рази – з 1531 до 3518 – збільшилась кількість підписів у них. Отримано 26 повторних, 28 дублетних, 115 неодноразових звернень.

Від громадян пільгових категорій надійшло 300 звернень: учасників війни (10) та бойових дій (26), сімей загиблих (1), ветеранів військової служби (4), учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС (4), осіб з інвалідністю I, II, III груп (78), одиноких матерів (21), багатодітних сімей (28), дітей-сиріт (2), дітей війни (49), ветеранів праці (69) тощо. На особливому контролі керівництва виконкому районної в місті ради знаходилось виконання звернень від осіб з інвалідністю внаслідок війни (6) та матерів-героїнь (2).

Для підтримки громадян, які опинились у найбільш складних життєвих умовах, за рахунок бюджетних коштів виділено 131350,00 грн. Ці кошти отримали 212 громадян. 28 мешканцям району надано допомогу на поховання померлих на загальну суму 9559,96 грн.

Протягом 2018 року громадянами було порушено 2314 питань різної тематики, що на 5% або 120 одиниць менше аналогічного показника 2017 року. Пріоритетними у зверненнях залишаються питання комунального господарства, житлової політики, соціального захисту та підприємництва.

Дещо зменшилась кількість звернень з питань соціального захисту, хоча вона залишається досить значною – 134. Майже за всіма показниками спостерігається тенденція до зменшення кількості питань у порівнянні з 2017 роком: житлової політики, торгівлі, побуту та підприємництва, дотримання законності та охорони правопорядку, аграрної політики і земельних відносин, будівництва, освіти та навчання, захисту прав дітей, праці та заробітної плати, роботи органів місцевого самоврядування. За декількома напрямками відбулось зростання показників – транспорту та зв'язку, охорони здоров'я, екології тощо. На рівні 2017 року залишилась кількість звернень з питань культури.

Найбільш актуальними залишались проблеми житлово-комунальної сфери – 1746, або 75% порушених питань, проте їх надійшло на 32 одиниці менше, ніж у 2017 році. Найчастіше порушувались питання експлуатації та ремонту житла, санітарного стану та благоустрою прибудинкових територій, холодного водопостачання та водовідведення, теплопостачання, якості комунальних послуг, їх тарифної політики та оплати.

Протягом 2018 року зросла кількість колективних звернень і 65% з них склали звернення комунального напрямку. Відсутність позитивного результату у вирішенні актуальних питань вимушує мешканців об'єднуватись та звертатись колективно.

Надзвичайно складним був початок опалювального сезону 2018-2019 р.р. У порівнянні з відповідним періодом минулого року на 36% зросла кількість звернень з питань теплопостачання. Невчасне отримання квоти на газопостачання АТ «Криворізька теплоцентраль» внаслідок заборгованості за енергоносії стала однією з причин напруженої ситуації з теплопостачанням на початку опалювального сезону. Крім того, зростання скарг з даного питання було обумовлене неякісною підготовкою житлового фонду підприємствами. Найбільша кількість звернень щодо відсутності теплопостачання надійшла від мешканців мікрорайонів «Східний – 1, 2, 3». Отримано 147 звернень з наріканням на роботу ТОВ «Житлосервіс-КР» по забезпеченню належного обслуговування внутрішньобудинкових мереж, тоді як скарг на роботу ТОВ «Комбінат благоустрою» та КП «Послуга» з даного питання надійшло 76 та 20 відповідно. Постає питання необхідності підвищення особистої відповідальності уповноважених осіб, внаслідок чого, в подальшому не відбувались значні незручності у мешканців будинків.

Протягом 2018 року залишались актуальними звернення щодо надання послуг з питного водопостачання та водовідведення. Отримано 323 звернення серед яких скарги на відсутність холодного водопостачання та низький тиск холодної води (у т.ч. у приватному секторі житла), відключення холодного водопостачання у нічний час, несвоєчасний ремонт зовнішньої системи каналізації, усунення поривів на мережі водопостачання та інших. КП «Кривбасводоканал» пояснює ситуацію недостатністю фінансових надходжень внаслідок

низького рівня платіжної дисципліни споживачів, що унеможливило забезпечення належного утримання виробничих потужностей підприємства. Підприємство вимушене працювати в режимі мінімального енергоспоживання і перейти на економний режим роботи підвищувальних насосних станцій у часи мінімального водорозбору. 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.

До виконкому від мешканців, будинки яких перебувають на обслуговуванні житлово-комунальних підприємств району, протягом 2018 року надійшло та було спільно розглянуто 658 звернень, з яких 309 (47%) – скарги на роботу ТОВ «Комбінат благоустрою, 235 (35%) – ТОВ «Житлосервіс-КР», 114 (17%) – КП «Послуга». Найбільша кількість нарікань стосується надання послуг ТОВ «Комбінат благоустрою», питома вага яких – 85 одиниць – це звернення щодо ремонту покрівель та міжпанельних швів (для порівняння – скарг щодо виконання даного виду робіт ТОВ «Житлосервіс-КР» та КП «Послуга» отримано 31 та 18 відповідно). Недотримання графіків проведення ремонтних робіт, постійне перенесення термінів створює умови для зростання кількості довготривалих та повторних звернень, що є негативним фактором.

Із загальної кількості звернень громадян, що надійшли до виконкому районної в місті ради упродовж 2018 року, 648 (31,3%) вирішено позитивно на користь громадян, на 1371 (66,2%) надано ґрунтовні роз'яснення, 2 (0,1%) передано для розгляду за належністю відповідно до ст. 7 Закону України «Про звернення громадян», 50 (2,4%) залишено на контролі до остаточного вирішення питання.

Для забезпечення об'єктивного і своєчасного розгляду звернень та підвищення відповідальності керівників упродовж 2018 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 2018 року, розглядалися в передбачені законом терміни, порушень не зафіксовано. Систематично проводиться аналіз і узагальнення питань, які порушуються у зверненнях громадян, вивчаються причини, що їх породжують. Стан роботи зі зверненнями громадян 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 2018 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 (Гринькова О.В.):

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

3.2. налагодити ефективну взаємодію 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 забезпечити організацію та проведення особистих прийомів керівництва підприємств відповідно до затверджених графіків;

4.1.4 підтримувати у актуальному стані роботу «гарячих ліній» керівництва та абонентських служб, надавати кваліфіковані роз'яснення безпосередньо на підприємствах;

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

4.1.6 посилити контроль за підготовкою житлового фонду до опалювального сезону 2019-2020 р.р.;

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

4.2 Керівникам КП «Кривбасводоканал» (Марков С.Ю.), АТ «Криворізька теплоцентраль» (Тарасенко М.М.), забезпечити оперативне реагування на звернення громадян, їх якісне та вчасне виконання.

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

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 21.02.2018 № 39 «Про результати роботи зі зверненнями громадян у 2017 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