

ІНФОРМАЦІЯ

про результати роботи зі зверненнями
громадян у 2013 році

Однім з напрямків діяльності виконкому районної в місті ради є забезпечення реалізації та гарантування закріплених Конституцією України прав громадян на звернення до органів державної влади і місцевого самоврядування, участь громадян в управлінні державними справами, а також підвищення ефективності роботи органів місцевого самоврядування зі зверненнями громадян, враховуючи необхідність об'єктивного, всебічного і вчасного розгляду звернень відповідно до вимог чинного законодавства України.

Упродовж 2013 року до виконкому районної в місті ради з різних питань звернулось 10703 мешканці району, що на 2434 менше, ніж у 2012 році.

Керівниками структурних підрозділів прийнято 8020 мешканців. Сектором «Служби відповідальних чергових» зареєстровано 3653 заявки. У режимі «єдиного вікна» опрацьовано 710 звернень, виконано 620 процедур, видано 444 документа.

Для підтримки мешканців району, які опинились у найбільш складних життєвих умовах, за рахунок бюджетних коштів виділено 45466,00 грн., що на 8522,00 грн. більше, ніж у 2012 році. Ці кошти отримали 166 громадян. 72 мешканці району отримали допомогу на поховання померлих на загальну суму 24449,04 грн.

На електронну адресу виконкому районної в місті ради та на сайт Криворізького ресурсного центру від громадян району за звітний період надійшло 31 звернення. Усі звернення розглянуто в оперативному порядку в режимі зворотного зв'язку.

Упродовж 2013 року до приймальні громадян виконкому районної в місті ради звернулось 2683 мешканці, що на 2390 менше, ніж у 2012 році (5073). З 1361 у 2012 році до 919 у 2013 році зменшилась кількість зареєстрованих звернень. Із них: скарг 758 – (82,5%), заяв – 159 (17,3%), пропозицій — 2 (0,2%).

449 звернень (49 %) надійшло поштою, у тому числі 198 звернень (21,5%) надіслано на виконання виконкомом міської ради, що удвічі менше, ніж у минулому році (429).

Усні звернення складають 51% від загальної кількості – 470 звернень. На особисті прийоми голови ради, його заступників та керуючого справами виконкому звернулось 202 (22%) мешканці району. На «пряму лінію» голови районної в місті ради зателефонувало 268 (29,2%) громадян. Крім того, згідно з графіком проведено 42 виїзних прийоми за місцем проживання громадян.

Кожне восьме звернення у 2013 році було колективним, їх кількість зменшилась з 208 у 2012 до 117 у 2013 році. Отримано 32 повторних, 60 дублетних, 14 неодноразових звернень.

Значна кількість звернень – 306 або 33,3% від загальної кількості надійшла від громадян пільгових категорій – учасників війни (27) та бойових дій (14), інвалідів війни (6), дітей війни (112), інвалідів (48), багатодітних сімей (24), одиноких матерів (7), учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС (7), ветеранів праці (61). На особливому

контролі керівництва виконкому районної в місті ради знаходиться виконання звернень від інвалідів Великої Вітчизняної війни, яких упродовж звітнього періоду надійшло 8.

Упродовж року до виконкому районної в місті ради зверталися передусім пенсіонери, які надіслали 43% від загальної кількості звернень (393), робітники – 13,5% (124), працівники бюджетної сфери 2,3% (21), підприємці 2,5% (23), безробітні 1,5% (14), державні службовці 0,1% (1), студенти 0,3% (3).

Загалом у зверненнях громадян порушено 1092 питання, що на 503 менше, ніж у 2012 році. Аналіз питань виявив наступне:

- перше місце по кількості посідають питання комунального напрямку, а саме: ремонт житлового фонду (покрівель та міжпанельних швів, під'їздів, ліфтів), будівництво та ремонт доріг, налагодження водо-, тепло-, електропостачання, відновлення роботи систем водовідведення тощо. Їх кількість зменшилась майже удвічі (585 проти 1002) та складає 53,6 %;
- питання житлової політики (надання квартири або житла у гуртожитку, взяття на квартирний облік та інші операції з житлом) займають друге місце, їх кількість зменшилась на 7,3% (127 проти 137);
- майже на третину (32%) зросла кількість питань торгівлі, побуту та підприємництва, які займають третє місце (104 проти 71);
- на четвертому місці питання аграрної політики та земельних відносин, кількість яких зменшилась на 10,3 % з 78 до 70;
- на п'ятому місці питання соціального захисту, кількість яких зменшилась на 43 % з 82 до 47;
- на 5,6 % з 36 до 34 зменшилась кількість питань навчання, освіти та виховання та посідають шосте місце;
- сьоме місце посідають питання забезпечення законності та охорони правопорядку, їх кількість зменшилась на 62 % з 71 до 27;
- також на 24,3 % з 33 до 25 зменшилась кількість питань транспорту і зв'язку (восьме місце);
- на дев'ятому місці питання будівництва, кількість яких зросла на 57 % з 9 до 21;
- десяте місце поділяють питання праці і заробітної плати (кількість зросла на 28 % з 13 до 18) та роботи органів місцевого самоврядування (залишились на рівні минулого року - 18);
- на одинадцятому місці питання охорони здоров'я, кількість яких зменшилась на 82 % з 11 до 2.

У порівнянні з 2012 роком кількість повторних звернень зросла з 22 до 32 і складає 3,5%.

Мешканці району все частіше надають перевагу для оперативного вирішення проблемних питань багатоканальній телефонній лінії контакт-центр «Гаряча лінія Дмитра Колеснікова» та ДУ «Урядовий контактний центр». 879 звернень, які надійшли на виконання від вищезазначених установ складають 49% від загального числа звернень, розглянутих виконкомом районної в місті ради упродовж року. Через

ДУ «Урядовий контактний центр» упродовж звітнього періоду виконкомом районної в місті ради отримано 208 звернень (у 2012 – 255), розглянуто 215 питань.

Якщо кількість звернень ДУ «Урядовий контактний центр» дещо зменшилась у порівнянні з минулим роком (255 проти 208), то через контакт-центр «Гаряча лінія Дмитра Колеснікова» у 2013 році надійшло на 175 звернень більше (671), розглянуто 677 питань.

У порівнянні з минулим роком від 160 до 124 зменшилась кількість звернень громадян щодо незадовільного опалення.

Якщо у 2012 році звернень щодо налагодження теплопостачання було виконано тільки 39,4%, то у 2013 цей показник зріс до 65,3%.

З 1 липня 2013 року обслуговування житлового фонду на території Довгинцівського району здійснюють підприємства ТОВ «Комбінат благоустрою», ТОВ «Житлосервіс-КР» та КП «Послуга», які працюють за новим методикам, використовують сучасні технології, завдяки чому збільшились обсяги виконаних поточних ремонтів, покращилась якість надання житлово-комунальних послуг, що в свою чергу вплинуло на зменшення звернень громадян з житлово-комунального напрямку з 1657 у 2012 році до 1326 у поточному.

Разом з тим, незважаючи на позитивні зміни у даному напрямку, незадоволення мешканців викликає підвищення нарахувань за надані житлово-комунальні послуги. Якщо з початку року таких звернень отримано 25, то за період з 01.07.2013 до кінця року – 51, із них 7 – колективних.

Упродовж 2013 року із 919 розглянутих звернень 311 вирішено позитивно, на 564 надано ґрунтовні роз'яснення, 44 – перебуває у стадії розгляду.

З метою забезпечення об'єктивного і своєчасного розгляду звернень та підвищення відповідальності керівників упродовж 2013 року відповідно до затвердженого графіку проведено 26 перевірок стану роботи зі зверненнями громадян на підприємствах, в установах, організаціях району та структурних підрозділах виконкому. Перевірено стан ведення діловодства та контролю за виконанням звернень, наявність графіків прийому і призначення відповідальних за роботу зі зверненнями.

Виконавчий комітет районної в місті ради і надалі буде спрямовувати свою діяльність на забезпечення реалізації та гарантування закріплених Конституцією України прав громадян на звернення, вживати всіх необхідних заходів щодо ґрунтового та всебічного розгляду питань, які порушуються у них, з'ясовувати причини, що породжують повторні звернення громадян, проводити систематичний аналіз випадків безпідставної відмови в задоволенні законних вимог заявників, проявів упередженості, халатності та формалізму при розгляді звернень.