



**ДОВГИНЦІВСЬКА РАЙОННА В МІСТІ РАДА
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ**

Р І Ш Е Н Н Я

15.01.2014

м. Кривий Ріг

№ 1

┌ *Про результати роботи* ┐
└ *зі зверненнями громадян* ┘
└ *у 2013 році* ┘

Розглянувши підсумки роботи зі зверненнями громадян, виконком районної в місті ради зазначив, що упродовж 2013 року до виконкому районної в місті ради з різних питань звернулось 10703 мешканці району. Керівниками структурних підрозділів прийнято 8020 громадян. Сектором «Служби відповідальних чергових» опрацьовано 3653 заявки. У режимі «єдиного вікна» зареєстровано 710 звернень.

166 нужденним громадянам, які опинились у найбільш складних життєвих умовах, надано грошову допомогу за рахунок бюджетних коштів на загальну суму 45466,00 грн. 72 мешканці району отримали допомогу на поховання померлих на загальну суму 24449,04 грн.

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.

449 звернень надійшло поштою, у тому числі 198 – надіслано на виконання виконкомом міської ради, що на 231 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 мешканці, 268 громадян скористались «прямою лінією» голови районної в місті ради. 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.

Аналіз звернень за категоріями заявників свідчить, що 306 звернень – 33,3% від загальної кількості, надійшло від громадян пільгових категорій: інвалідів Великої Вітчизняної війни (8), 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).

Упродовж року до виконкому районної в місті ради зверталися передусім пенсіонери, які надіслали 43% від загальної кількості звернень (393), а також робітники (124), працівники бюджетної сфери

(21), підприємці (23), безробітні (14), державні службовці (1), студенти (3).

Загалом у зверненнях громадян порушено 1092 питання, що на 503 менше, ніж у 2012 році. Значно зменшилась кількість звернень з питань соціального захисту – з 82 до 47, забезпечення законності та охорони правопорядку – з 71 до 27, охорони здоров'я – з 11 до 2. Майже на рівні 2012 року залишилась кількість звернень з питань аграрної політики та земельних відносин; житлової політики; транспорту і зв'язку; освіти та виховання; праці та заробітної плати; роботи органів місцевого самоврядування; екології. Разом з тим, значно зросла кількість звернень з питань торгівлі та підприємництва – з 71 до 104, будівництва – з 9 до 21.

Незважаючи на зменшення майже на 42% кількості порушених у зверненнях питань комунального господарства – з 1002 до 585, вони, як і раніше, залишаються найбільш актуальними та складають 54% від загальної кількості. Мешканці району звертаються з питань проведення ремонтів житлового фонду та комунікацій, налагодження холодного та гарячого водопостачання, теплопостачання, благоустрою прибудинкових територій, ремонту доріг, відновлення зовнішнього освітлення, незгоди з тарифами на житлово-комунальні послуги тощо.

У 2013 році для оперативного вирішення проблемних питань громадяни надавали перевагу 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 загальної кількості звернень, розглянутих виконкомом районної в місті ради упродовж року. Якщо кількість звернень ДУ «Урядовий контактний центр» дещо зменшилась у порівнянні з 2012 роком (255 проти 208), то через контакт-центр «Гаряча лінія Дмитра Колеснікова» надійшло на 175 більше – 671 звернення.

Кількість звернень щодо незадовільного опалення у порівнянні з минулим роком зменшилась з 160 до 124. Якщо у 2012 році звернень щодо налагодження теплопостачання було виконано 39,4%, то у 2013 цей показник зріс до 65,3%. Але у 2013 році, особливо у II півріччі, набула актуальності проблема налагодження гарячого водопостачання: надійшло 110 звернень, переважно від мешканців мікрорайонів Східний-1,2,3, скарги набули масового характеру.

Упродовж останніх 2-х років під час аналізу роботи зі зверненнями громадян на засіданнях виконкому районної в місті ради неодноразово поставало питання про незадовільний стан зовнішнього освітлення території району. Якщо у 2011 році таких скарг було 26, упродовж 2012 року їх надійшло 75, то у 2013 році їх кількість зросла до 107, з яких вирішено позитивно 36 (34%).

З 1 липня 2013 року обслуговування житлового фонду на території району здійснюють підприємства ТОВ «Житлосервіс-КР» ТОВ «Комбінат благоустрою», та КП «Послуга». Внаслідок покращення якості надання житлово-комунальних послуг та збільшення обсягів виконаних поточних ремонтів кількість звернень житлово-комунального напрямку зменшилась з 1657 у 2012 році до 1326 у поточному. Разом з тим,

незадоволення мешканців викликає підвищення сум нарахунків 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. Під час проведення перевірок надано практичну допомогу з питань організації діловодства за зверненнями та рекомендації щодо усунення виявлених недоліків.

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 2013 році задовільним.

2. Керівникам структурних підрозділів виконкому районної в місті ради:

- особисто контролювати стан виконання звернень громадян у своїх підрозділах, не допускати порушень термінів виконання;
- зосередити увагу на якості розгляду звернень та забезпеченні ефективного зворотного зв'язку із заявниками.

3. 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.

4. Рекомендувати:

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

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

4.1.2 визначати шляхи вирішення питань, порушених у зверненнях громадян, або надання кваліфікованих роз'яснень безпосередньо на підприємствах;

4.1.3 з метою усунення причин звернень до вищих органів влади, взяти під особистий контроль дотримання термінів виконання звернень, перевіряти достовірність наданої у відповідях інформації;

4.1.4 покращити роз'яснювальну роботу серед населення стосовно послуг, що надають підприємства, та ефективних шляхів вирішення проблемних питань громадян.

4.2 Керівникам ТОВ «Криворіжелектромонтаж» (Ткаченко Г.І.), ДП «Криворізька теплоцентраль» (Бульбас С.В.), КПТМ «Криворіжтепломережа» (Мітін С.М.) забезпечити оперативне реагування на звернення громадян, їх якісне та вчасне виконання.

5. 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.

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

- щотижнево проводити моніторинг звернень громадян, що надходять до виконкому районної в місті ради, при виявленні фактів неналежного розгляду звернень інформувати керівництво виконкому районної в місті ради;

- 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.

7. У зв'язку з прийняттям даного рішення зняти з контролю рішення виконкому районної в місті ради від 17.07.2013 № 412 «Про результати роботи зі зверненнями громадян за I півріччя 2013 року».

8. Координацію роботи щодо виконання рішення покласти на загальний відділ (Дубініна О.В.), контроль – на керуючого справами виконкому Гижка О.О.

ГОЛОВА РАЙОННОЇ В МІСТІ РАДИ

І.В. КОЛЕСНИК