

ІНФОРМАЦІЯ

про результати роботи зі зверненнями громадян у 2014 році

Робота зі зверненнями громадян у виконкомі районної в місті ради впродовж 2014 року проводилася у порядку, визначеному Конституцією України, Законом України «Про звернення громадян», іншими законодавчими актами, що регламентують роботу зі зверненнями, та була спрямована на забезпечення кваліфікованого, неупередженого, об'єктивного та своєчасного їх розгляду, створення умов для реалізації громадянами свого конституційного права на звернення.

У 2014 році до виконкому районної в місті ради з різних питань звернулось 13506 мешканців району, що на 2803 більше, ніж у минулому році.

Крім того, до управління праці та соціального захисту населення за призначенням адресної допомоги та субсидій звернулось 47763 мешканці. Для підтримки найменш соціально захищених категорій громадян – таких, що значною мірою втратили здоров'я та працездатність або опинились у складних життєвих умовах, осіб похилого віку, за рахунок бюджетних коштів виділено 48180,00 грн., що на 2714,00 грн. більше, ніж у 2013 році. Ці кошти отримали 138 громадян. 70 мешканців району отримали допомогу на поховання померлих на загальну суму 23884,30 грн.

Керівниками структурних підрозділів прийнято 6010 громадян. Сектором «Служби відповідальних чергових» зареєстровано 2720 заявок. У режимі «єдиного вікна» опрацьовано 1244 звернення, виконано 1059 процедур, видано 990 документів.

До виконкому районної в місті ради на виконання через державну установу «Урядовий контактний центр» надійшло 303 звернення, 370 – від контакт-центру «Гаряча лінія голови облдержадміністрації». На електронну адресу виконкому районної в місті ради та на сайт Криворізького ресурсного центру від мешканців району надійшло 24 звернення. Усі звернення розглянуто в оперативному порядку в режимі зворотного зв'язку.

Упродовж 2014 року до приймальні громадян виконкому районної в місті ради звернулось 3532 мешканці, що на 849 більше, ніж у 2013 році (2683).

Зареєстровано 936 звернень, з яких 84% – скарги, 16% – заяви, 0,1% – пропозиції, 0,3% – подяки. Розглянуто 1161 питання.

Від загальної кількості звернень 452 (48%) – усні. На особистих прийомах голови ради, його заступників та керуючого справами виконкому побувало 423 мешканці району, зареєстровано 161 звернення (17,2%). Згідно з графіком проведено 44 виїзні прийоми за місцем проживання громадян. 291 (31,1 %) громадянин скористався «прямою лінією» голови районної в місті ради.

484 звернення (52%) надійшло поштою, у тому числі 219 звернень (23,4%) надіслано на виконання виконкомом міської ради, що на 21 більше, ніж у минулому році (198).

Майже удвічі менше надійшло повторних звернень – 17 (1,8%) проти 32 у 2013 році. Зареєстровано 58 дублетних та 49 неодноразових звернень. Колективних звернень отримано 103, що становить 11% від загальної кількості, тоді як у 2013 році їх було зареєстровано 117 (13%).

У 2014 році продовжували роботу урядові телефонні центри спілкування з громадянами ДУ «Урядовий контактний центр» та контакт-центр «Гаряча лінія голови облдержадміністрації», звертаючись до яких мешканці мали можливість оперативно отримувати необхідну допомогу у вирішенні нагальних питань. Від загального числа звернень, розглянутих виконкомом районної в місті ради у 2014 році, 42% склали звернення, що надійшли на виконання від вищезазначених установ. Загалом опрацьовано 673 таких звернення.

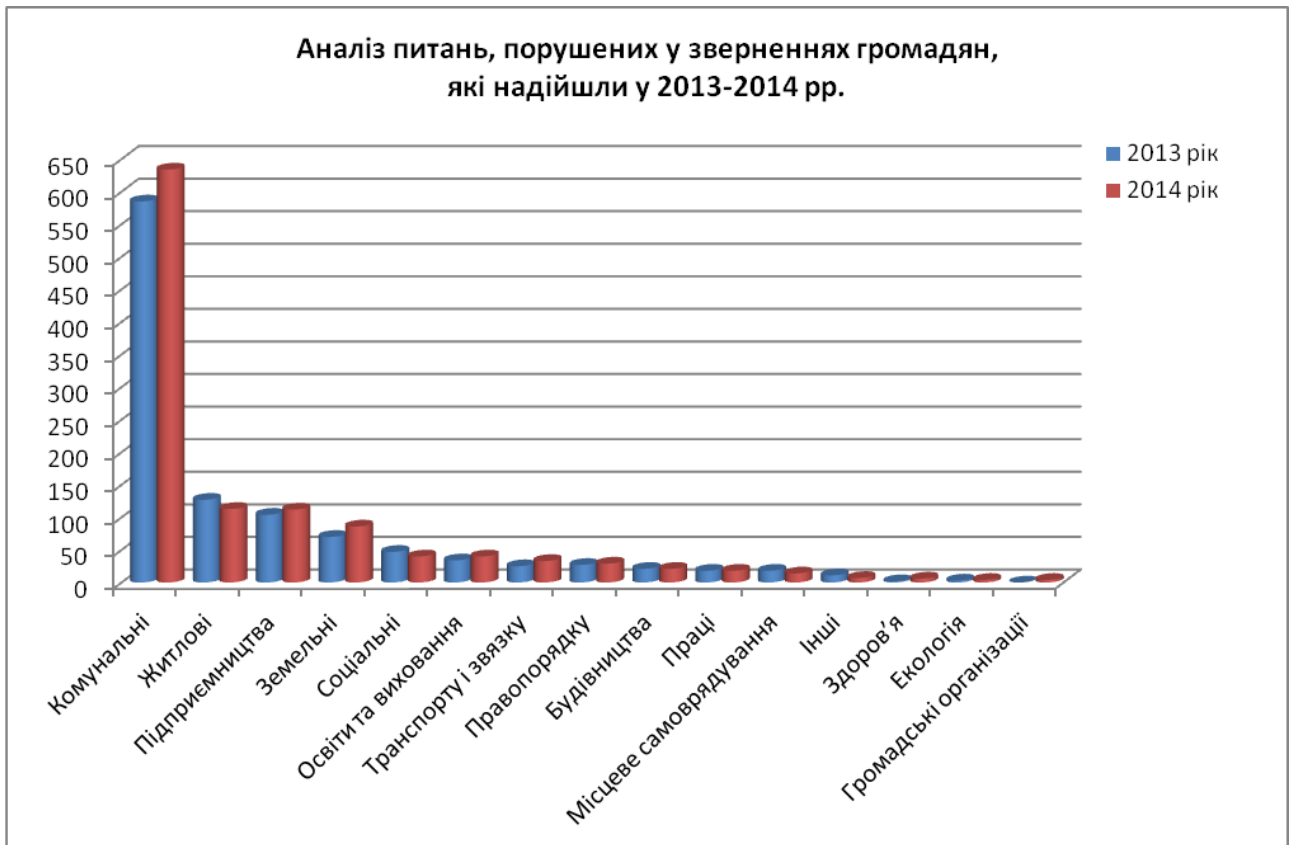
Для вирішення проблемних питань мешканці району надавали перевагу державній установі «Урядовий контактний центр». Кількість звернень до установи зросла на 95 одиниць і становить 303 звернення, в яких порушено 312 питань. 34% загальної кількості звернень ДУ «Урядовий контактний центр» вирішено позитивно, на 62% надано ґрунтовні роз'яснення, 2,6% залишено на контролі, 1,6% перебуває на розгляді.

Майже удвічі менше громадяни звертались до контакт-центру «Гаряча лінія голови облдержадміністрації» – отримано 370 звернень проти 671 у 2013 році, розглянуто 380 питань. 37% звернень контакт-центру «Гаряча лінія голови облдержадміністрації» вирішено позитивно, на 60% надано роз'яснення, 2,2% залишено на контролі, 0,5% переадресовано за належністю, 0,5% перебуває на розгляді.

Аналіз статистичних даних за категоріями авторів звернень свідчить, що 33 % або 308 звернень надійшло від громадян, які потребують особливої уваги: інвалідів Великої Вітчизняної війни, учасників війни та бойових дій, інвалідів армії, дітей війни, інвалідів, багатодітних сімей, самотніх матерів, учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, які потерпіли від Чорнобильської катастрофи, ветеранів праці, дітей-сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування.

За соціальним станом заявників найбільша частина звернень надійшла від пенсіонерів – 369(39,3%). Крім того, звернулось 126 (13,5%) робітників, 26 (2,8%) працівників бюджетної сфери, 2 (0,2%) державних службовці, 18 (2%) підприємців, 16 (1,7%) безробітних, 3 (0,3%) учнів та студентів.

Протягом звітної періоду у зверненнях громадян, які надійшли до виконкому районної в місті ради, було порушено 1161 питання різної тематики (діаграма).



Незважаючи на те, що розглянуто на 69 питань більше аналогічного показника 2013 року, їх структура у 2014 році, майже не змінилась. Аналіз змісту звернень засвідчує, що найбільш актуальними залишаються питання комунального господарства – їх розглянуто 634, що складає 54% від загального числа. Друге місце поділяють питання житлового господарства і підприємництва – 113 (9,7%) та 112 (9,6%) одиниць відповідно. Третє місце припадає на питання аграрної політики та земельних відносин – їх кількість становить 86 одиниць або 7,4%.

Спостерігається тенденція до незначного зростання кількості питань транспорту і зв'язку, освіти, навчання та виховання, діяльності громадських організацій, охорони здоров'я, екології, забезпечення законності та правопорядку. Менше у зверненнях порушувалось питань соціального захисту, праці та заробітної плати. На рівні минулого року залишилась кількість питань будівництва та роботи органів місцевого самоврядування.

Як і впродовж останніх років, у зверненнях найчастіше постають проблеми житлово-комунальної сфери – у 2014 році розглянуто 634 питання, що становить 54% від загальної кількості і це на 49 одиниць більше, ніж у 2013 році. Крім того, 85% питань (575), порушених у зверненнях від ДУ «Урядовий контактний центр» та контакт-центру «Гаряча лінія голови облдержадміністрації», також комунальні. Актуальними залишаються питання ремонту та експлуатації житлових будинків, незадовільного опалення, відсутності гарячого та холодного водопостачання, антисанітарного стану

майданчиків для сміття, благоустрою прибудинкових територій, ремонту доріг, газо- та електропостачання.

Одна з вагомих причин більшості проблем даного напрямку полягає у тому, що обсяги робіт, які потребують виконання через зношеність основних фондів, безпосередньо залежать від своєчасної оплати мешканцями за житлово-комунальні послуги. Заборгованість мешканців за утримання будинку і прибудинкової території інколи ускладнює роботу підприємств та унеможливає виконання робіт.

За результатами проведеного аналізу, у 2014 році на 24% менше надійшло звернень громадян з питань ремонту та експлуатації житлових будинків. Упродовж останніх років одними з численних та найскладніших для оперативного вирішення залишались звернення щодо ремонту покрівель та міжпанельних швів. У 2014 році ситуація змінилась на краще: зростання обсягів виконаних поточних ремонтів стало причиною зменшення з 61 до 35 кількості звернень щодо проведення даного виду ремонтних робіт.

Але не зважаючи на деякі позитивні зрушення, ряд проблемних питань комунального напрямку залишається невирішеним та потребує особливої уваги. На жаль, не завжди підприємствами надаються послуги належної якості – кількість звернень громадян з наріканням на незадовільну роботу підприємств зросла з 16 у 2013 році до 25 у 2014 році. Частіше за все мешканці не задоволені обслуговуванням прибудинкової території, підготовкою будинків до опалювального сезону, антисанітарним станом підвальних приміщень та майданчиків для сміття. Звертались громадяни також з приводу неякісного проведення ремонтів покрівель та міжпанельних швів.

Надходження до виконкому районної в місті ради повторних та неодноразових звернень від громадян району зумовлено у деяких випадках поверхневим вивченням питань, порушених у них, формальним ставленням до розгляду звернень на місцях.

Наприклад, упродовж 2014 року надійшло 7 звернень від представника ініціативної групи мешканців буд. 1 по бульв. Кірова щодо забезпечення мешканцям можливості здійснювати контроль за якістю надання послуг, які вони оплачують. Викладено ряд конкретних питань до ТОВ «Житлосервіс-КР» та ДП «Криворізька теплоцентраль» щодо підготовки будинку заявників до опалювального сезону, прозорості формування тарифів ТОВ «Житлосервіс-КР» та своєчасного інформування мешканців про них, виконання підприємством поточних ремонтів, утримання у належному стані прибудинкової території та багатьох інших. Надання підприємствами відписок, небажання заглибитись у суть проблем, що турбують мешканців, та спільно знайти шляхи їх вирішення викликає недовіру громадян як до надавачів послуг, так і до органів місцевого самоврядування, які в межах наданих повноважень повинні сприяти врегулюванню подібних питань.

Спільні проблеми змушують мешканців об'єднуватись та звертатись колективно: 60% колективних звернень, що надійшли до виконкому упродовж звітнього періоду, – з комунальних питань, і

значна їх частина стосується незгоди мешканців з порядком нарахувань за житлово-комунальні послуги. Переважна кількість колективних звернень з даного питання від мешканців будинків, які обслуговує ТОВ «Житлосервіс-КР» (одержано 8 скарг). Значно менше отримано подібних скарг від громадян, будинки яких перебувають на обслуговуванні КП «Послуга» та ТОВ «Комбінат благоустрою» (2 та 1 скарги відповідно).

Працівниками загального відділу регулярно здійснюються перевірки роботи зі зверненнями та проведення особистих прийомів громадян керівниками ТОВ «Комбінат благоустрою», КП «Послуга», ТОВ «Житлосервіс-КР». За результатами перевірок встановлено, що діловодство на підприємствах ведеться належним чином, прийоми керівництва здійснюються регулярно відповідно до графіку. Варто відзначити, що ТОВ «Комбінат благоустрою» з метою вдосконалення даного напрямку роботи з 2013 року було впроваджено електронну систему обліку звернень. З II півріччя 2014 року функціонує сайт ТОВ «Житлосервіс-КР», на якому розміщується інформація щодо діяльності підприємства. Використання сучасних технологій на підприємствах сприяє вдосконаленню даного напрямку роботи.

У зв'язку зі складним початком опалювального сезону 2014-2015 рр., на 23% зросла кількість звернень з питань теплопостачання, для оперативного вирішення яких мешканці частіше за все телефонували на «прямую лінію» голови районної в місті ради та до урядових телефонних центрів. Взагалі з початку опалювального сезону надійшло 162 звернення щодо незадовільного опалення будинків, несвоєчасної ліквідації поривів на тепломережах, відсутності ізоляції труб, тоді як у 2013 році їх було 124.

Відсутність якісного теплопостачання при значній вартості цієї послуги стала причиною одночасно декількох звернень від мешканців окремих будинків, а саме: по 4 звернення – Симонова, 2 та Кириленка, 26; по 3 звернення – Революційна, 73, Отто Брозовського, 74 та Симонова, 1. Це свідчить про необхідність своєчасного та більш якісного виконання робіт працівниками підприємств під час підготовки до опалювального сезону. Занепокоєння мешканців району викликають значні втрати теплоносія, до яких призводить відсутність ізоляції на мережах теплопостачання.

У зверненнях, що надійшли упродовж 2014 року, є ряд проблемних питань, повне вирішення яких не завжди можливе на районному рівні. До виконкому надійшла значна кількість звернень від громадян міста щодо неякісного надання послуг суб'єктами господарювання, які здійснюють діяльність на території району, а саме: укладалися договори на встановлення металопластикових виробів (ФОП Нізамай Р.С. – 8 скарг, ФОП Абдуллаєв А.А. – 5 скарг), доставку меблів (ФОП Приходько О.П. магазин «Люкс Меблі» – 11 скарг), керамічного кахелю та сантехніки (ФОП Коновалов Д.О. магазин «Керама центр» – 3 скарги), але умови договорів не виконувались. Спеціалістами виконкому було вжито заходів в межах делегованих повноважень: направлено листи до органів державного контролю

(нагляду), проведено адресно-роз'яснювальну роботу з підприємцями, на що останні не реагували. В більшості випадків спори, з приводу яких звертались мешканці, можливо вирішити лише у судовому порядку, про що громадянам надавались обґрунтовані відповіді з роз'ясненнями.

У 2014 році удвічі зросла кількість обґрунтованих звернень громадян щодо ліквідації осередків стихійної торгівлі на території району – у 2014 році отримано 32 таких звернення проти 15 у 2013 році. Наприклад, надійшло 7 звернень від мешканців міста щодо незручностей від стихійної торгівлі по вулиці Серафимовича. Мешканці мікрорайонів «Східний-1, 2, 3» постійно скаржаться на незаконну торгівлю продуктами харчування поруч з їх будинками за адресами: бульв. Кірова, 4, 1а, 17, 29, вул. Водоп'янова, 8, вул. Лісового, 13, 22. Значна кількість звернень отримана від мешканців вул. Косіора, де поруч з будинками 87, 96, 98 в антисанітарних умовах здійснюється торгівля овочами, рибою та іншими продуктами.

Стихійна торгівля створює незручності не тільки громадянам району, але і суб'єктам господарювання, які сплачують податки, надають легальні робочі місця, забезпечують якість реалізованого товару. Наприклад, надійшло 2 звернення від підприємців щодо незаконної торгівлі кондитерськими виробами та іншими продуктами харчування по вулиці Кириленка.

Мають місце випадки харчових отруєнь внаслідок вживання продуктів, придбаних на таких торговельних точках. Наприклад, надійшли звернення мешканки бульв. Кірова, 11 щодо отруєння кавунами та мешканки буд. № 43 по вул. Постишева, дитина якої опинилась у лікарні після вживання кондитерських виробів, придбаних з лотка по вул. Серафимовича.

З метою вжиття заходів з ліквідації місць несанкціонованої торгівлі в районі, захисту споживчого ринку від неякісних продуктів харчування, упродовж 2014 року співробітниками районного відділу міліції та працівниками виконкому складено 219 протоколів про адміністративні правопорушення за ст. 160 КУпАП та 48 протоколів за ст. 152 КУпАП. Але заходи, які вживаються районним відділом міліції не є дієвими та не приносять бажаних результатів, що створює передумови для надходження повторних звернень громадян з даного питання.

Із загальної кількості звернень, що надійшли до виконкому районної в місті ради, 253 (27%) розглянуто і вирішено позитивно на користь громадян, на 624 (67%) надано ґрунтовні роз'яснення, 3 передано для розгляду за належністю відповідно до ст. 7 Закону України «Про звернення громадян», 56 перебуває у стадії розгляду.

Упродовж року було продовжено перевірки якості виконання звернень шляхом зворотного зв'язку із заявниками: у телефонній розмові підтверджувалось виконання робіт та з'ясовувалось, чи задоволений заявник результатами вирішення порушених у зверненні питань. Для забезпечення максимального вирішення питань,

порушених у зверненнях громадян, виконком буде працювати над вдосконаленням даного напрямку роботи.

З метою забезпечення об'єктивного і своєчасного розгляду звернень та підвищення відповідальності керівників упродовж 2014 року проведено 26 перевірок стану роботи зі зверненнями та організації особистого прийому громадян керівниками підприємств, установ, організацій району та структурних підрозділів виконкому. Під час перевірок порушень Закону України «Про звернення громадян» та Інструкції з діловодства за зверненнями не виявлено.

Відповідно до ст. 20 Закону України «Про звернення громадян», всі звернення, які надходили до виконкому районної в місті ради, розглядалися в передбачені законом терміни. Незважаючи на те, що у 2014 році порушень виконавської дисципліни щодо термінів виконання звернень не зафіксовано, стан роботи зі зверненнями громадян залишається на постійному контролі у виконкомі районної в місті ради. Узагальнені відомості про організацію роботи зі зверненнями громадян систематично аналізуються, розглядаються на засіданнях виконавчого комітету, оприлюднюються у засобах масової інформації та висвітлюються на офіційному веб-сайті виконкому районної в місті ради в мережі Інтернет.

Найважливішими завданнями виконкому районної в місті ради при опрацюванні звернень є максимально можливе сприяння у вирішенні проблемних питань, порушених у зверненнях громадян. Чітка організація розгляду звернень, підвищення відповідальності за якість і результативність даного напрямку роботи, недопущення тяганини та формального ставлення, тактовність і повага до людей – саме такі вимоги поставлені перед посадовими особами, причетними до цієї відповідальної справи.

Головний спеціаліст сектору
по роботі зі зверненнями громадян
загального відділу

О.І. Костенко