



САКСАГАНСЬКА РАЙОННА У МІСТІ РАДА  
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

**ПРОЄКТ РІШЕННЯ**

17 лютого 2021 року

м. Кривий Ріг

№

***Про стан роботи зі зверненнями  
громадян у виконкомі Саксагансь-  
кої районної у місті ради у  
2020 році***

Відповідно до вимог Закону України “Про звернення громадян”, Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109/2008 “Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування”, враховуючи особливу роль звернень громадян у забезпеченні зв’язку між владою та громадянином, з метою вирішення важливих проблем населення виконкомом районної у місті ради протягом 2020 року проводилася робота, спрямована на забезпечення кваліфікованого та всебічного розгляду порушених громадянами питань.

Аналіз роботи зі зверненнями громадян свідчить про незначне підвищення кількості звернень у 2020 році, а саме:\*\*\*

Із загальної кількості звернень, що надійшли протягом року \*\*\* звернення становлять письмові звернення (в т.ч. звернення отримані за допомогою засобів електронного зв’язку - \*\*\*), \*\*\* – усні звернення (викладається громадянином на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв’язку).

Усі звернення громадян, що надійшли до виконкому районної у місті ради протягом 2020 року, вміщують \*\*\* питання. Позитивно у звітному періоді вирішено \*\*\* питань.

Найбільшу частку в структурі питань, з якими звертались громадяни протягом 2020 року, традиційно займають питання житлово-комунального господарства.

Так, серед порушених питань \*\*\* - комунальні, а саме: тепlopостачання \*\*\*, ремонт покрівлі та між панельних швів \*\*\*, ремонт та експлуатація будинків, комунальних мереж \*\*\*, стан прибудинкової території, скверів, парків \*\*\*, ремонт комунальних мереж \*\*\*, знесення та омолодження дерев \*\*\*, благоустрій території, будівництво та ремонт доріг \*\*\*, вартість житлово-комунальних послуг \*\*\*, вивезення сміття \*\*\*.

Порівняльний аналіз статистичних даних останніх двох років свідчить, що на \*\*\* % (у 2019 – \*\*\*, у 2020 році - \*\*\*) зменшилась кількість звернень, надісланих до виконкому вищими державними органами влади.

Залишаються стабільно високими кількісні показники звернень до державної установи “Урядовий контактний центр”, у 2019 -\*\*\*, у 2020 році -\*\*\*. Позитивно вирішено \*\*\* звернень, на інші \*\*\* – надано роз’яснення.

З року в рік продовжує значно збільшуватися кількість звернень громадян у осінньо-зимовий період. Чітко відслідковується різке збільшення у листопаді (\*\*\*) у порівнянні з жовтнем (\*\*\*) кількості звернень, що свідчить про стабільність проблеми входження в осінньо-зимовий період підприємств району і, як наслідок, збільшення скарг громадян. Але, порівняно з аналогічним періодом минулого року кількість звернень з питання теплопостачання у 2020 році зменшилась на \*\*\*, ніж у 2019 році у зв’язку з своєчасним наданням послуги опалення.

Для запобігання звернень до органів влади та місцевого самоврядування, підприємствам-надавачам послуг необхідно забезпечити постійний контакт зі споживачем, стабільне функціонування контактних телефонів та проведення інформаційно-роз’яснювальної роботи щодо порядку вирішення споживачами проблемних питань.

З метою моніторингу якості наданих послуг, слід звернути увагу на перевірки якості послуг. Структурним підрозділам та управлінням виконкому необхідно розширити практику щодо налагодження із заявником зворотнього зв’язку, зокрема у напрямку збільшення кількості перевірок звернень з виходом на місце. Такий порядок найефективніший та виключає надання недостовірної інформації.

На підставі вищевикладеного, з метою подальшого вдосконалення роботи зі зверненнями громадян, забезпечення її ефективності та якості, керуючись Законами України “Про місцеве самоврядування в Україні”, “Про звернення громадян”, рішенням Криворізької міської ради від 31 березня 2016 року № 381 “Про обсяг і межі повноважень районних у місті рад та їх виконавчих органів” зі змінами, виконком районної у місті ради **ВИРІШИВ:**

1. Інформацію “Про стан роботи зі зверненнями громадян у виконкомі Саксаганської районної у місті ради у 2020 році” взяти до відома.
2. Загальному відділу виконкому районної у місті ради:
  - 2.1 щотижнево контролювати звернення громадян, які надходять до виконкому районної у місті ради;
  - 2.2 щомісячно та щоквартально забезпечувати подання аналітично-статистичних звітів до виконкому міської ради про стан організації роботи зі зверненнями громадян;
  - 2.3 здійснювати перевірки структурних підрозділів виконкому районної у місті ради.
3. Керівникам управлінь, структурних підрозділів та інших виконавчих органів виконкому районної у місті ради забезпечити якісну підготовку відповідей на звернення громадян, недопускати формального їх розгляду.
4. Рекомендувати керівникам підприємств-надавачів послуг, що розташовані на території району:
  - 4.1 поліпшити інформаційно-роз’яснювальну роботу серед населення стосовно послуг, що надають підприємства та шляхів вирішення проблемних питань громадян;

4.2 вжити заходів щодо вирішення питань, порушених у зверненнях громадян, які тривалий час перебувають на контролі;

4.3 розглянути питання вдосконалення роботи “гарячих ліній”.

5. Визнати таким, що втратило чинність, рішення виконкому районної у місті ради від \*\*\* № \*\*\* “Про стан роботи зі зверненнями громадян у виконкомі Саксаганської районної у місті ради у 2019 році”.

6. Контроль за виконанням рішення покласти на загальний відділ та на керуючу справами виконкому районної у місті ради. Інформацію про хід виконання рішення заслухати на засіданні виконкому районної у місті ради у липні 2021 року.

Голова районної у місті ради

Василь Старовойт