



САКСАГАНСЬКА РАЙОННА У МІСТІ РАДА
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

ПРОЄКТ Р І Ш Е Н Н Я

19 лютого 2020 року

м. Кривий Ріг

№

*Про стан роботи зі зверненнями
громадян у виконкомі Саксагансь-
кої районної у місті ради у 2019
році*

Заслухавши інформацію завідуючої загальним відділом, виконком районної у місті ради відзначає, що діяльність виконкому Саксаганської районної у місті ради та підприємств-надавачів послуг, розташованих на території району, спрямована на забезпечення вчасного та в повному обсязі розгляду звернень громадян, недопущення порушень вимог чинного законодавства з питань роботи зі зверненнями громадян, посилення контролю за станом виконавської дисципліни.

Результати аналізу роботи зі зверненнями громадян свідчать про те, що у 2019 році кількість звернень зменшилася на *** (** %) і становить *** звернення, проти *** звернень у 2018 році.

Також, порівняно з 2018 роком, у 2019 році на ** % зменшилася кількість звернень, що надійшли з виконкому Криворізької міської ради.

На ** % зменшилася кількість письмових звернень, які надходять безпосередньо до виконкому районної у місті ради.

Слід зазначити, що у 2019 році на ** звернень збільшилася кількість, що надійшли до виконкому районної у місті ради від контакт-центру “Гаряча лінія голови облдержадміністрації” - *** (** % від загальної кількості звернень). На ** % збільшилася кількість звернень громадян, що надійшла від державної установи “Урядовий контактний центр” і склала *** звернень у 2019 році (** % від загальної кількості звернень), проти *** у 2018 році (** %).

За результатами аналізу причин збільшення звернень громадян, які надходять до державної установи “Урядовий контактний центр” встановлено, що питання, порушені у зверненнях, не вирішуються безпосередніми виконавцями, підприємствами-надавачами послуг.

Загалом, за минулий рік у зверненнях, що надійшли до виконкому районної у місті ради було порушено *** питань, що на *** (* %) менше, ніж за аналогічний період 2018 року (****). Основними, як і раніше, залишаються питання житлово-комунального господарства – **** (** % від загальної кількості).

За результатами розгляду звернень громадян, які надійшли до виконкому районної у місті ради на *** надано вичерпні роз'яснення (** % від загальної кількості звернень), **** – вирішено позитивно (** % від загальної кількості звернень), ** (* %) – залишаються на розгляді.

З метою підвищення інформованості громадян, виконкомом районної у місті ради постійно проводиться робота щодо популяризації сторінки “Контакт-центр” та вебфоруму на офіційному веб-сайті виконкому районної у місті ради.

На підставі вищевикладеного, з метою подальшого вдосконалення роботи зі зверненнями громадян, забезпечення її ефективності, керуючись Законами України “Про звернення громадян” зі змінами, “Про місцеве самоврядування в Україні”, 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 2019 році” взяти до відома.

2. Загальному відділу виконкому районної у місті ради (Тетяна Бурік):

2.1 щотижнево проводити моніторинг звернень громадян, які надходять до виконкому районної у місті ради, здійснювати аналіз причин повторних звернень, та у разі виявлення фактів неналежного розгляду, інформувати про них керівництво виконкому районної у місті ради;

2.2 відповідно до вимог статті 38 Закону України “Про місцеве самоврядування” розробити та затвердити графік проведення перевірок з питань ведення діловодства та організації роботи зі зверненнями громадян на підприємствах району усіх форм власності. Протягом 2020 року здійснити перевірки структурних підрозділів виконкому районної у місті ради щодо стану ведення діловодства та організації роботи зі зверненнями громадян;

2.3 налагодити ефективну взаємодію між виконкомом районної у місті ради та надавачами послуг; організувати та провести спільне засідання “круглого столу” за підсумками року щодо розгляду звернень громадян для вирішення яких залучаються спеціалісти інших служб;

2.4 створювати умови для участі заявників у перевірці поданих ними заяв чи скарг, надавати можливість знайомитись з матеріалами перевірок відповідних звернень;

2.5 забезпечити систематичне наповнення сторінки “Контакт центр” на веб-сайті виконкому районної у місті ради.

3. Керівникам управлінь, структурних підрозділів та інших виконавчих органів виконкому районної у місті ради:

3.1 забезпечити вчасний та в повному обсязі розгляд звернень громадян відповідно до наданих повноважень та вимог чинного законодавства з питань роботи зі зверненнями громадян;

3.2 протягом 2020 року посилити контроль за станом виконавської дисципліни;

3.3 попередити посадових осіб про персональну відповідальність за неналежне вирішення в межах своїх повноважень питань, порушених у

зверненнях громадян, надання необґрунтованих або неправдивих відповідей заявникам;

3.4 постійно оновлювати інформацію на вебфорумі на офіційному веб-сайті виконкому районної у місті ради.

4. Рекомендувати керівникам підприємств-надавачів послуг, що розташовані на території району:

4.1 забезпечити безумовне виконання вимог Закону України “Про звернення громадян” зі змінами, 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”;

4.2 підтримувати в актуальному стані роботу “гарячих ліній” керівництва та абонентських служб, забезпечити якісний та своєчасний розгляд кожного звернення;

4.3 забезпечити вирішення питань, порушених у зверненнях громадян, недопущення порушення термінів їх розгляду та надання кваліфікованих роз'яснень безпосередньо заявнику;

4.4 щоквартально надавати аналітично-статистичні звіти до виконкому Саксаганської районної у місті ради щодо надходження звернень громадян та їх виконання;

4.5 здійснювати ведення діловодства за зверненнями громадян відповідно до вимог чинного законодавства.

5. Визнати таким, що втратило чинність, рішення виконкому районної у місті ради від 20 лютого 2019 року № 39 “Про стан роботи зі зверненнями громадян у виконкомі Саксаганської районної у місті ради у 2018 році”.

6. Координацію роботи щодо виконання рішення покласти на загальний відділ (Тетяна Бурік), контроль – на керуючу справами виконкому районної у місті ради Оксану Дуванову. Інформацію про хід виконання рішення заслухати на засіданні виконкому районної у місті ради у серпні 2020 року.

Голова районної у місті ради

Валерій Беззубченко