САКСАГАНСЬКА РАЙОННА У МІСТІ РАДА
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

Р І Ш Е Н Н Я

18 січня 2017 року м. Кривий Ріг № 2

Про стан роботи зі зверненнями громадян у виконкомі Саксаганської районної у місті ради у 2016 році

Діяльність виконкому районної у місті ради по роботі зі зверненнями громадян у 2016 році була спрямована на покращення якості розгляду звернень громадян, безумовне виконання 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”.

За звітний період до виконкому районної у місті ради надійшло 5229 звернень громадян, що на 627 звернень більше (35 %), ніж в 2015 році (4291 звернення).

У числі звернень, що надійшли на розгляд до керівництва виконкому районної у місті ради: письмових – 1774, із них з виконкому міської ради – 601 звернення, на особистому прийомі керівництвом виконкому районної у місті ради – 245, на “пряму телефонну лінію” голови районної у місті ради отримано 2498 дзвінків, прийнято до виконання 626 звернень.

У 2016 році на 61 % збільшилася кількість звернень громадян від контакт-центру “Гаряча лінія голови облдержадміністрації”, цією лінією скористалося 1233 громадянина, (2015 рік – 758 звернень). Кількість звернень громадян до державної установи “Урядовий контактний центр” у 2016 році залишилася майже незмінною, і становить 1152 та 1237 відповідно.

Цифри говорять про те, що мешканці району для вирішення своїх нагальних проблем одночасно звертаються не тільки безпосередньо до надавачів послуг, а також на “гарячі лінії” вищих органів виконавчої влади.

За результатами розгляду звернень громадян, які надійшли до виконкому районної у місті ради на 3795 надано вичерпні роз’яснення, 1299 – вирішено позитивно, залишаються на розгляді 135 звернень, термін виконання яких ще не минув, із них на довготривалому контролі залишаються 74 звернення, що надійшли на розгляд від контакт-центру “Гаряча лінія голови облдержадміністрації”, переважно щодо ремонту покрівель та міжпанельних швів будинків. Виконавець робіт - ТОВ “Житлосервіс-КР”. Протягом року на

звернення мешканців підприємством надавалися відповіді, що обсяг робіт з ремонту покрівель та міжпанельних швів буде виконано у IV кварталі 2016 року, а потім перенесено термін на 2017 рік, у зв'язку з ускладненням погодних умов, або через те, що будинок закредитовано на декілька місяців.

У порівнянні з 2015 роком на 42 % збільшилася кількість колективних звернень, їх отримано 278, що складає 5 % від загальної кількості, проти 116 у 2015 році, цифри свідчать про те, що не вирішується проблема не лише в одного з мешканців, а стосується всіх проживаючих у окремому під'їзді, а то й будинку.

На 2 % збільшилася кількість повторних звернень громадян , і становить 222 проти 217 у минулому році, із них 196 (88 % від загальної кількості повторних звернень), що надійшли від контакт-центру "Гаряча лінія голови облдержадміністрації" та державної установи "Урядовий контактний центр". Причинами повторних звернень є здебільшого незадоволеність мешканців результатами розгляду попередніх звернень, подовженням термінів виконання робіт підприємствами-надавачами послуг.

Загалом за минулий рік у зверненнях, що надійшли до виконкому районної у місті ради було порушено 5667 питань, у 2015 році - 4898. Головними, як і раніше, залишаються питання житлово-комунального господарства – 4117 (73 % від загальної кількості), у 2015 році – 3459. Найактуальнішими питаннями у галузі житлово-комунального господарства були водопостачання та водовідведення 13 % (539), теплопостачання 11 % (431), електропостачання 8 % (342), ремонтів покрівель, міжпанельних швів 8 % (339), газопостачання 3 % (115).

За всіма названими послугами відзначається зростання кількості звернень в порівнянні з попереднім роком. Це може означати тільки одне: недостатню роботу підприємств-надавачів послуг з населенням району.

Мешканці району у 2016 році зверталися зі скаргами на якість виконання робіт та наданих послуг управителем ТОВ "Житлосервіс-КР" в частині відсутності у працівників, які приходять на виклик для виконання ремонтних робіт, приладів та обладнання. Як, в такому разі можна якісно виконати роботи? З таким питанням звернулася до виконкому районної у місті ради мешканка будинку 7 на вулиці Катеринівській.

Важливим фактором у роботі з населенням залишається якість спілкування по телефону з громадянами, це не тільки етика спілкування, а й компетентність роз'яснень і оперативність розгляду питань. У своїх зверненнях мешканці скаржаться на те, що не можуть поспілкуватися з підприємствами-надавачами послуг тому, що телефони "гарячих ліній" не відповідають. Хоча це можна пояснити тим, що переважна більшість громадян, що звертаються на "гарячі лінії" - літні люди, які не мають можливості користуватися Інтернет-ресурсом. Наприклад: Криворізьким ресурсним центром, де зібрана вичерпна довідкова інформація щодо контактних ліній підприємств-надавачів послуг.

Для підвищення результативності вирішення нагальних проблем мешканців, керівникам підприємств необхідно розглянути питання щодо вдосконалення роботи "гарячих ліній", що забезпечить простоту та доступність

організації роботи з громадянами району. І як результат зменшить кількість звернень до органів державної влади вищого рівня.

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”, виконком районної у місті ради **ВИРІШИВ:**

1. Інформацію “Про стан роботи зі зверненнями громадян у виконкомі Саксаганської районної у місті ради у 2016 році” взяти до відома.

2. Загальному відділу (Лук’янченко І. В.):

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 структурних підрозділів виконкому районної у місті ради:

3.1 забезпечити якісну підготовки 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 20 січня 2016 року № 1 “Про роботу зі зверненнями громадян у виконкомі Саксаганської районної у місті ради у 2015 році”.

6. Контроль за виконанням рішення покласти на загальний відділ (Лук’янченко І. В.) та на керуючу справами виконкому районної у місті ради Дуванову О. М. Інформацію про хід виконання рішення заслухати на засіданні виконкому районної у місті ради у липні 2017 року.

В. о. голови районної у місті ради -
заступник голови районної у місті ради І. Криворотній