



САКСАГАНСЬКА РАЙОННА У МІСТІ РАДА
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

Р І Ш Е Н Н Я

15 лютого 2024 року

м. Кривий Ріг

№ 109

Про стан роботи зі зверненнями громадян у виконкомі Саксаганської районної у місті ради у 2023 році

Заслухавши доповідну записку завідувача загального відділу виконкому районної у місті ради щодо підсумків роботи зі зверненнями громадян, виконком районної у місті ради відмітив, що протягом 2023 року здійснювалися системні заходи з метою виконання вимог Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07. 02. 2008 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» та інших законодавчих і нормативно-правових актів з питань роботи зі зверненнями громадян та документами.

Аналіз роботи зі зверненнями громадян у виконкомі Саксаганської районної у місті ради свідчить про збільшення у 2023 році на 18 % (993) кількості звернень, а саме: 6498 звернень проти 5505 звернень у 2022 році.

Усі звернення громадян, що надійшли до виконкому районної у місті ради протягом 2023 року, вміщують 6356 питань, у порівнянні з 2022 роком - 5558 питань (збільшення у 2023 році на 14 %). Позитивно у звітному періоді вирішено 2259 питань, на 3643 питання надано роз'яснення.

Найбільшу частку в структурі питань, з якими звертались громадяни протягом 2023 року, традиційно займають питання житлово-комунального господарства (4075 звернень). Друге місце по кількості звернень - соціальна політика та соціальний захист населення (1345), третє місце – цивільний захист населення і території (239). Актуальними також залишаються питання: забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку (149), економічної політики та підприємництва (117), промислової політики (111), транспорту та зв'язку (60), охорони здоров'я (55), освіти та науки (49).

Так, серед порушених житлово-комунальних питань найчастішими були питання: тепlopостачання (1332), ремонту та експлуатації будинків, комунальних мереж (563), водopостачання (277), благоустрою території (242), знесення та омолодження дерев (217), ремонту комунальних мереж (182), стану

прибудинкових територій, скверів, дитячих майданчиків (148), покрівлі та міжпанельних швів (137), електропостачання (132), засмічення квартальної каналізації (127), антисанітарного стану сміттєзбірників, порушення графіка вивозу сміття (126), ремонт ліфтів (69), закриття люків (48).

Порівняльний аналіз статистичних даних останніх двох років свідчить, що на 172 % (у 2023 році – 3988, у 2022 році - 1463) збільшилась кількість звернень, надісланих до виконкому вищими державними органами влади. Зокрема це звернення до державної установи «Урядовий контактний центр» та до контакт-центру «Гаряча лінія голови Дніпропетровської облдержадміністрації». Насамперед питання, з якими зверталися громадяни, носили комунальний або соціальний характер.

Так, протягом 2023 року кількість звернень до контакт-центру «Гаряча лінія голови Дніпропетровської облдержадміністрації» збільшилась на 259 % та склала 1482 звернення проти 412 звернень у 2022 році. Із отриманої кількості звернень вирішено позитивно на користь громадян - 560 (38 %), на інші 922 - надано роз'яснення (62 %). Слід зазначити, що найбільше звернень надійшло у IV кварталі 2023 року – 663 (у 2022 році - 157). Також, як і у II півріччі 2022 року, зберігається збільшення надходження звернень у II півріччі 2023 року – 805 звернень, що більше на 157 %, ніж у аналогічний період 2022 року (у 2022 році – 313). Також актуальним є стрімке збільшення кількості звернень щодо надання послуги опалення. Так, якщо порівнювати надходження звернень з даного питання протягом 2023 року, то у I півріччі 2023 року надійшло всього чотири звернення щодо надання послуги опалення проти 326 у II півріччі 2023 року.

Залишаються високими показники кількості звернень до державної установи «Урядовий контактний центр»: у 2023 році – 2506, у 2022 році – 1051. Позитивно вирішено 1143 звернення (46 %), на інші 1363 (54 %) надано роз'яснення. Найбільша кількість звернень надійшла у IV кварталі 2023 року – 1772, що більше на 1411 звернень, ніж у IV кварталі 2022 року, у якому надійшло 361 звернення. Значно збільшилась кількість звернень у II півріччі 2023 року . Так, якщо у I півріччі 2023 року кількість звернень становила 529, то у II півріччі 2023 року – 2121. Це збільшення передусім пов'язано з питанням щодо неякісного надання послуги опалення.

Проте, у порівнянні з 2022 роком значно зменшилась (на 70 %) кількість звернень з виконкому Криворізької міської ради. Так, протягом 2022 року надійшло 412 письмових звернень, а у 2023 році – 129.

У 2023 році збільшилась кількість звернень як на «пряму телефонну лінію» голови районної у місті ради» - 252 (у 2022 році - 90), так і письмових звернень – 396 (у 2022 році - 248).

У минулому році на розгляд виконкому районної у місті ради надійшло на 50 % менше заявок на Контакт-центр 1520 виконкому Криворізької міської ради, ніж у 2022 році: у 2023 році - 1722, у 2022 році – 3619.

Найбільше заявок надійшло у IV кварталі 2023 року – 538. Це пов'язано зі збільшенням заявок з питань теплопостачання. Якщо порівнювати інтенсивність надходження заявок у 2023 році з 2022 роком, то у I півріччі 2023 року на

1388 заявок надійшло менше, ніж у аналогічному періоді 2022 року (у 2023 році – 744, у 2022 році – 2132). У II півріччі 2023 року також відбулося зниження надходження заявок на 30 % (1036), ніж у I півріччі 2022 року (1487).

Слід зазначити, що у виконкомі районної у місті ради налагоджена системна робота зі зверненнями громадян відповідно до вимог чинного законодавства, а також вживаються заходи щодо попередження виникнення причин, що викликають скарги громадян. Основна частина звернень громадян, що надійшли до виконкому районної у місті ради, розглянута якісно та своєчасно, заявники отримали відповіді на свої звернення. Також, налагоджений зворотній телефонний зв'язок виконавців звернень із заявниками. Питання, які потребували проведення комісійного обстеження, розглянуті за участю заявників.

У минулому році до виконкому районної у місті ради надійшло 92 запити на інформацію, що на 5 % менше, ніж у 2022 році (97).

Підбиваючи підсумки роботи зі зверненнями громадян, слід відзначити, що у 2023 році виконкомом районної у місті ради роботу щодо забезпечення конституційних прав громадян на звернення та вирішення проблемних питань, вказаних у зверненнях мешканців району, організовано на належному рівні.

Враховуючи вищевикладене, з метою подальшого вдосконалення роботи зі зверненнями громадян, забезпечення її ефективності та якості, керуючись ст. 51 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», Законом України «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 2023 році» взяти до відома.

2. Загальному відділу виконкому районної у місті ради:

2.1 щотижнево контролювати розгляд звернень 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 проводити перевірки стану ведення діловодства по роботі зі зверненнями громадян у структурних підрозділах виконкому районної у місті ради;

2.4 надавати методичну допомогу спеціалістам, відповідальним за роботу зі зверненнями громадян у структурних підрозділах виконкому.

3. Керівникам структурних підрозділів виконкому районної у місті ради:

3.1 посилити особистий контроль за станом виконання звернень громадян у своїх підрозділах, не допускати порушень термінів виконання та порядку розгляду звернень;

3.2 підвищити рівень виконавської дисципліни щодо якісної підготовки відповідей, забезпечити максимальне вирішення питань, порушених у зверненнях громадян;

3.3 з метою запобігання повторним та неодноразовим зверненням здійснювати перевірки виконання звернень шляхом зворотного зв'язку із заявниками або з виїздом на місце за участю заявників;

3.4 проаналізувати причини недотримання термінів виконання документів відповідальними особами та вжити необхідних заходів щодо усунення недоліків у роботі;

3.5 попередити посадових осіб про персональну відповідальність за неналежне вирішення в межах своїх повноважень питань, порушених у зверненнях громадян, надання необґрунтованих або неправдивих відповідей заявникам;

3.6 з метою зменшення кількості звернень громадян оперативно проводити інформаційно-роз'яснювальну роботу з мешканцями щодо питань життєдіяльності району.

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

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

4.2 забезпечити якісний розгляд і вирішення питань, порушених у зверненнях громадян, надання кваліфікованих роз'яснень безпосередньо на підприємствах, з метою упередження надходження повторних звернень та запобігання звернень мешканців району до вищих органів влади та місцевого самоврядування;

4.3 поліпшити інформаційно-роз'яснювальну роботу серед населення стосовно послуг, що надають підприємства та шляхів вирішення проблемних питань громадян.

5. Визнати таким, що втратило чинність, рішення виконкому районної у місті ради від 16 лютого 2023 року № 41 «Про стан роботи зі зверненнями громадян у виконкомі Саксаганської районної у місті ради у 2022 році».

6. Контроль за виконанням рішення покласти на загальний відділ та керуючу справами виконкому районної у місті ради відповідно до розподілу обов'язків. Інформацію про хід виконання рішення заслухати на засіданні виконкому районної у місті ради у липні 2024 року.

Голова районної у місті ради

Василь СТАРОВОЙТ