



САКСАГАНСЬКА РАЙОННА У МІСТІ РАДА
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

Р І Ш Е Н Н Я

17 січня 2018 року

м. Кривий Ріг

№ 1

*Про стан роботи зі зверненнями
громадян у виконкомі Саксагансь-
кої районної у місті ради у 2017
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 2017 році кількість звернень зменшилася на 252 (5 %) і становить 4752 звернення, проти 5006 звернень у 2016 році.

Також, порівняно з 2016 роком, у 2017 році на 55 % зменшилася кількість звернень, що надійшли з виконкому Криворізької міської ради.

На 32 % зменшилася кількість письмових звернень, які надходять безпосередньо до виконкому районної у місті ради.

Слід зазначити, що у 2017 році на 78 звернень збільшилася кількість, що надійшли до виконкому районної у місті ради від контакт-центру “Гаряча лінія голови облдержадміністрації” - 1241 (26 % від загальної кількості звернень). На 25 % збільшилася кількість звернень громадян, що надійшла від державної установи “Урядовий контактний центр” і склала 1388 звернень у 2017 році (29 % від загальної кількості звернень), проти 1109 у 2016 році (22 %).

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 5045 питань, що на 375 (8 %) менше, ніж за аналогічний період 2016 року (5420). Основними, як і раніше, залишаються питання житлово-комунального господарства – 3952 (78 % від загальної кількості).

За результатами розгляду звернень громадян, які надійшли до виконкому районної у місті ради на 3126 надано вичерпні роз'яснення (66 % від загальної кількості звернень), 1530 – вирішено позитивно (32 % від загальної кількості звернень), 98 (2 %) – залишаються на розгляді.

У порівнянні з 2016 роком на 12 % збільшилася кількість повторних звернень, і становить 232, з них 209 (90 % 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.

Найбільше звернень за соціальним станом заявників надійшло від пенсіонерів – 1523 (32 % від загальної кількості), робітників – 584 (12 %), безробітних – 102 (2 %).

Важливим фактором якості розгляду звернень є належна організація діловодства за зверненнями громадян. Протягом 2017 року проведено 17 перевірок організації діловодства за зверненнями у виконавчих органах районної у місті ради.

Виконкомом районної у місті ради постійно проводиться робота щодо популяризації “прямої телефонної лінії” голови районної у місті ради. З початку 2017 року на “пряму телефонну лінію” голови районної у місті ради надійшло 1822 дзвінки: громадянам, що зателефонували надано вичерпні роз'яснення, на 475 звернень (10 % від загальної кількості звернень) заведено реєстраційні картки та взято до виконання (2016 рік - 2399 дзвінків).

З жовтня 2016 року на офіційному веб-сайті виконкому районної у місті ради функціонує сторінка “Сервіс електронних петицій”. У 2017 році до виконкому районної у місті ради надійшло чотири електронні петиції. Переведення в електронну форму традиційних звернень стимулюватиме формування документообігу, систему прийняття рішень в середині органів влади та взаємодії між ними.

З метою підвищення інформованості громадян, виконкомом районної у місті ради постійно проводиться робота щодо популяризації сторінки “Контакт-центр” та веб-форуму 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 2017 році” взяти до відома.

2. Загальному відділу виконкому районної у місті ради (Лук'яненко І. В.):

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 2018 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 структурних підрозділів 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 2018 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 веб-форумі 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 18 січня 2017 року № 2 “Про стан роботи зі зверненнями громадян у виконкомі Саксаганської районної у місті ради у 2016 році”.

6. Координацію роботи щодо виконання рішення покласти на загальний відділ (Лук’янченко І. В.), контроль – 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 2018 року.

Голова районної у місті ради

В. Беззубченко