



САКСАГАНСЬКА РАЙОННА У МІСТІ РАДА
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

Р І Ш Е Н Н Я

17 лютого 2022 року

м. Кривий Ріг

№ 37

***Про стан роботи зі зверненнями
громадян у виконкомі Саксагансь-
кої районної у місті ради у
2021 році***

Заслухавши доповідну записку завідувача загального відділу щодо підсумків роботи зі зверненнями громадян та стан роботи з документами, виконком районної у місті ради відмітив, що протягом 2021 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 свідчить про збільшення на 4% (203) кількості звернень у 2021 році, а саме: 5075 звернень проти 4872 звернень у 2020 році.

Усі звернення громадян, що надійшли до виконкому районної у місті ради протягом 2021 року, вміщують 5396 питань, у порівнянні з 2020 роком - 4426 питань. Позитивно у звітному періоді вирішено 1239 питань у зверненнях, на 3783 питання надано роз'яснення, 43 знаходяться на контролі.

Найбільшу частку в структурі питань, з якими звертались громадяни протягом 2021 року, традиційно займають питання житлово-комунального господарства (3951 звернення). Друге місце по кількості звернень - соціальна політика та соціальний захист населення (484), третє місце - питання дотримання законності та охорони правопорядку (212). Актуальними також залишаються питання економічної політики та підприємництва (218), охорони здоров'я (60), транспорту та зв'язку (137), освіти та науки (100), діяльність органів місцевого самоврядування (48) та об'єднань громадян (41).

Так, серед порушених житлово-комунальних питань найчастішими були питання: теплопостачання (636), ремонту та експлуатації будинків, комунальних мереж (260), засмічення квартальної каналізації (170), ремонту покрівлі та міжпанельних швів (232), ремонту комунальних мереж (240), стану прибудинкових територій, скверів, дитячих майданчиків (297), вартості комунальних

послуг (186), закриття люків (188), антисанітарний стан сміттєзбірників, порушення графіка вивозу сміття (216), знесення та омолодження дерев (285).

Звернення громадян з соціальних питань в основному стосувались питання надання матеріальної допомоги у зв'язку зі скрутним матеріальним становищем та на поховання рідних (110), а також отримання соціальних виплат та субсидій (256).

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.

Порівняльний аналіз статистичних даних останніх двох років свідчить, що на 24,8 % (у 2020 році - 3121, у 2021 році - 2346) зменшилась кількість звернень, надісланих до виконкому вищими державними органами влади.

Так, протягом 2021 року кількість звернень до контакт-центру «Гаряча лінія голови Дніпропетровської облдержадміністрації» зменшилась на 42,6 % і склала 595 звернень проти 1037 звернень у 2020 році. Із отриманої кількості звернень вирішено позитивно на користь громадян 215 (36,1 %), на інші 380 - надано роз'яснення.

Хоча на 16 % зменшилась кількість звернень до державної установи «Урядовий контактний центр», все ж залишаються стабільно високими їх показники: у 2020 році - 1865, у 2021 році - 1566. Позитивно вирішено 420 звернень (26,82%), на інші 1146 - надано роз'яснення.

З року в рік продовжує значно збільшуватися кількість звернень громадян у осінньо-зимовий період. Чітко відслідковується різке збільшення у листопаді (660) у порівнянні з жовтнем (333) 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 2021 році зменшилась на 6,7 % (639), ніж у 2020 році (685) у зв'язку з налагодженням питання надання 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.

На 35,14% збільшилась кількість повторних звернень у порівнянні з 2020 роком (у 2020 році – 120, у 2021 році - 185).

У 2021 році виконкомом районної у місті ради із загальної кількості звернень розглянуто 194 колективних звернень, що на 45,4 % більше ніж у 2020 році (106). Основні питання, які громадяни порушують в колективних

зверненнях – благоустрій території, ремонт доріг, ремонт та експлуатація будинків, комунальних мереж.

Протягом 2021 року до виконкому районної у місті ради надійшла одна електронна петиція (у 2020 році - три), яка не набрала необхідної кількості голосів, але розглянута як письмове звернення.

Другий рік стрімко зростає кількість звернень, що надходять на Контакт-центр 1520 виконкому Криворізької міської ради, і це, насамперед, завдяки легкій та доступній формі реєстрації та можливості самостійно відстежувати виконання звернення. За період роботи центру з вересня 2020 року виконкомом районної у місті ради опрацьовано 2942 заявки, які надійшли від мешканців Саксаганського району (у 2020 році - 828, у 2021 році - 2114), з порушенням термінів розгляду - 143 (у 2020 році - 121, у 2021 році - 22). В переважній більшості це житлово-комунальні питання щодо санітарного стану території району, ремонту доріг та тротуарів, порушення благоустрою після розкопок, накриття люків, вивозу сміття, покосу карантинних рослин.

Протягом 2021 року до виконкому районної у місті ради надійшло 539 інформаційних запитів, проти 261, отриманого у 2020 році. Їх кількість збільшилась у два рази.

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

У підприємствах, що надають комунальні послуги на території району, мали місце випадки поверхневого відпрацювання звернень громадян та вирішення не всіх питань, порушених у зверненнях. Основними причинами взяття на довготривалий контроль звернень громадян є не тільки відсутність матеріально-технічних можливостей на підприємствах, а й недодержання ними виконавської дисципліни.

Але, не зважаючи на позитивні зрушення, ряд проблемних питань, в тому числі і комунального напрямку, залишається невирішеним та потребує особливої уваги, тому виконком районної у місті ради в межах наданих повноважень й надалі буде спрямовувати свою діяльність на забезпечення належних умов проживання для мешканців району.

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 2021 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 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 управлінь, структурних підрозділів та інших виконавчих органів 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.

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 17 лютого 2021 року № 86 «Про стан роботи зі зверненнями громадян у виконкомі Саксаганської районної у місті ради у 2020 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 2022 року.