



**САКСАГАНСЬКА РАЙОННА У МІСТІ РАДА
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ**

Р І Ш Е Н Н Я

20 лютого 2019 року

м. Кривий Ріг

№ 39

***Про стан роботи зі зверненнями
громадян у виконкомі Саксагансь-
кої районної у місті ради у
2018 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 роботи за станом виконавчої дисципліни.

Результати аналізу роботи зі зверненнями громадян свідчать про те, що у 2018 році кількість звернень збільшилась на 12 % і склала 5731 звернення, проти 5039 звернень у 2017 році. Надходження такої кількості звернень пов'язано із зниженням життєвого рівня громадян, потребою у соціальній підтримці й захисті та зі значним зносом житлового фонду.

Із загальної кількості звернень, що надійшли протягом року 4856 звернень (85%) становлять письмові звернення (в т.ч. звернення отримані за допомогою засобів електронного зв'язку - 3431), 515 (9%) – усні звернення (викладається громадянином на особистому прийомі (284) або за допомогою засобів телефонного зв'язку (231).

Усі звернення громадян, що надійшли до виконкому районної у місті ради протягом 2018 року, вміщують 6040 питань. Позитивно у звітному періоді вирішено 1458 питань (24%).

Найбільшу частку в структурі питань, з якими звертались громадяни протягом 2018 року, як і впродовж останніх років, займають питання житлово-комунального господарства.

Так, серед порушених питань 4785 (79 %) - комунальні, а це: ремонт та експлуатація будинків, комунальних мереж 428 (9 %), благоустрій території 453 (18 %), ремонт доріг 108 (2 %), тепlopостачання 842 (18 %), електропостачання та відновлення зовнішнього освітлення 195 (4 %), водопостачання та водовідведення 347 (7 %), вартість житлово-комунальних

послуг 143 (3 %), вивезення сміття 57 (1 %), відновлення роботи ліфтів 405 (8 %).

Протягом 2018 року надійшло 40 скарг з питань проведення розкопок та благоустрою території, серед яких факти падіння дітей та дорослих у розриті ями.

Порівняльний аналіз статистичних даних останніх двох років свідчить, що на 19 % (у 2018 році - 3898, у 2017 - 3142) збільшилась кількість звернень, надісланих до виконкому вищими державними органами влади.

Так, протягом 2018 року кількість звернень до контакт-центру «Гаряча лінія голови Дніпропетровської облдержадміністрації» збільшилась на 8 % і склала 1433 звернення проти 1321 звернення у 2017 році. Із отриманої кількості звернень вирішено позитивно на користь громадян 525, на інші 908 - надано роз'яснення.

Залишаються стабільно високими кількісні показники звернень до державної установи «Урядовий контактний центр», прослідковується збільшення на 35 % -1992, у 2017 -1459. Позитивно вирішено 520 звернень, на інші 1472 – надано роз'яснення.

З року в рік продовжує значно збільшуватися кількість звернень громадян у осінньо-зимовий період. Наприклад, чітко відслідковується різке збільшення у листопаді (808) у порівнянні з жовтнем (256) кількості звернень, що свідчить про стабільність проблеми входження в осінньо-зимовий період підприємств району і, як наслідок, збільшення скарг громадян. Зокрема з питання теплопостачання у 2018 році спостерігається збільшення скарг на 39% (842), ніж у 2017 році (505).

Загалом у 2018 році 66 % (3755) від загальної кількості отриманих звернень – це звернення на «телефонні лінії».

На «пряму телефонну лінію» голови районної у місті ради звернулось 683 громадянина, з них на розгляд керівництву надано 231 (4%) звернення, на інші – надано роз'яснення у телефонному режимі. У порівнянні з 2017 роком кількість звернень на «пряму телефонну лінію» голови районної у місті ради зменшилась на 36 % і це, насамперед, зумовлено відсутністю телефонного зв'язку через розкрадання кабельно-провідникової продукції.

Тому, враховуючи значну кількість звернень на «телефонні лінії», 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.

У порівнянні з 2017 роком на 22 % зменшилась кількість скарг громадян з питання вивезення сміття: якщо у 2017 році таких скарг було отримано – 73, то у 2018 – 57.

Кількість повторних звернень у порівнянні з 2018 роком збільшилась на 6 % (у 2017 році – 243, у 2018 - 324) від загальної кількості звернень.

У 2018 році на 5 % зросла кількість колективних звернень: 265 у 2018 році проти 87 у 2017 році. Із загальної кількості отриманих колективних звернень - 104 з проведення громадського обговорення з питання перейменування площі Олександра Поля на площу Володимира Великого.

Статистичні дані засвідчують збільшення на 25 % кількості звернень від громадян пільгової категорії: у 2017 році - 627, у 2018 - 831.

Не менш актуальними у 2018 році залишилися питання соціального захисту - 446 (7 %), земельних відносин та будівництва - 72(1 %), розвитку підприємництва – 87 (1,5 %).

Протягом 2018 року до виконкому районної у місті ради надійшло вісім електронних петицій, що удвічі більше порівняно з 2017 роком.

З року в рік збільшується кількість звернень, що надходять на портал «Криворізький ресурсний центр» і це, насамперед, завдяки легкій та доступній формі реєстрації та можливості самостійно відстежувати виконання звернення. Так, протягом 2018 року на портал звернулось – 360 громадян, проти 238 у 2017 році.

Протягом 2018 року до виконкому районної у місті ради надійшло 96 інформаційних запитів. Проти 33 отриманих у 2017 році їх кількість збільшилась у три рази, 48 % від загальної кількості отриманих запитів на інформацію становлять звернення.

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

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 2018 році” взяти до відома.

2. Загальному відділу виконкому районної у місті ради (Бурік Т.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 щомісячно та щоквартально забезпечувати подання аналітично-статистичних звітів до виконкому Криворізької міської ради про стан організації роботи зі зверненнями громадян;

2.3 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 2019 року здійснити перевірки управлінь, структурних підрозділів та інших виконавчих органів виконкому районної у місті ради щодо стану ведення діловодства та організації роботи зі зверненнями громадян.

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

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

3.2 протягом 2019 року посилити контроль за станом виконавчої 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 недопускати порушення термінів розгляду звернень громадян, надавати кваліфіковані роз'яснення безпосередньо заявнику;

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

5. Визнати таким, що втратило чинність, рішення виконкому районної у місті ради від 17 січня 2018 року № 1 “Про стан роботи зі зверненнями громадян у виконкомі Саксаганської районної у місті ради у 2017 році”.

6. Координацію роботи щодо виконання рішення покласти на загальний відділ (Бурік Т. 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 серпні 2019 року.

Голова районної у місті ради

В. Беззубченко