



САКСАГАНСЬКА РАЙОННА У МІСТІ РАДА  
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ

**Р І Ш Е Н Н Я**

19 лютого 2020 року

м. Кривий Ріг

№ 29

***Про стан роботи зі зверненнями  
громадян у виконкомі Саксагансь-  
кої районної у місті ради у  
2019 році***

Відповідно до вимог 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”, враховуючи особливу роль звернень громадян у забезпеченні зв’язку між владою та громадянином, з метою вирішення важливих проблем населення виконкомом районної у місті ради протягом 2019 року проводилася робота, спрямована на забезпечення кваліфікованого та всебічного розгляду порушених громадянами питань.

Аналіз роботи зі зверненнями громадян свідчить про незначне підвищення кількості звернень у 2019 році, а саме 5841 звернення проти 5731 звернення (менше 1%) у 2018 році. Стабільне 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 5291 звернення (91%) становлять письмові звернення (в т.ч. звернення отримані за допомогою засобів електронного зв’язку - 3044), 550 (9%) – усні звернення (викладається громадянином на особистому прийомі (349) або за допомогою засобів телефонного зв’язку (201)).

Усі звернення громадян, що надійшли до виконкому районної у місті ради протягом 2019 року, вміщують 6173 питання. Позитивно у звітному періоді вирішено 1111 питань (18%).

Найбільшу частку в структурі питань, з якими звертались громадяни протягом 2019 року, традиційно займають питання житлово-комунального господарства.

Так, серед порушених питань 4695 (76 %) - комунальні, а саме: теплопостачання 722 (15%), ремонт покрівлі та між панельних швів 662 (14%), ремонт та експлуатація будинків, комунальних мереж 532 (11 %), стан прибудинкових території, скверів, парків 437 (9%), ремонт комунальних мереж 304 (6%), знесення та омолодження дерев 255 (5 %), благоустрій території,

будівництво та ремонт доріг 234 (5 %), вартість житлово-комунальних послуг 197 (4 %), вивезення сміття 179 (4 %).

Порівняльний аналіз статистичних даних останніх двох років свідчить, що на 9 % (у 2018 – 3898, у 2019 році - 3561) зменшилась кількість звернень, надісланих до виконкому вищими державними органами влади.

Так, протягом 2019 року кількість звернень до контакт-центру “Гаряча лінія голови Дніпропетровської облдержадміністрації” зменшилась на 25 % і склала 1068 звернень проти 1433 звернень у 2018 році. Але слід зазначити, що протягом року 270 звернень залишено на доопрацюванні. Із отриманої кількості звернень вирішено позитивно на користь громадян 301 (28%), на інші надано роз’яснення.

Залишаються стабільно високими кількісні показники звернень до державної установи “Урядовий контактний центр”, у 2018 -1992, у 2019 році - 1973. Позитивно вирішено 428 звернень (22%), на інші 1545 – надано роз’яснення.

З року в рік продовжує значно збільшуватися кількість звернень громадян у осінньо-зимовий період. Чітко відслідковується різке збільшення у листопаді (789) у порівнянні з жовтнем (466) 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 2018 році зменшилась на 13% (726), ніж у 2018 році (842) у зв’язку з своєчасним наданням послуги опалення.

На “пряму телефонну лінію” голови районної у місті ради звернулось 683 громадянина, з них на розгляд керівництву надано 201 (4%) звернення, на інші – надано роз’яснення у телефонному режимі.

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 21% зменшилась кількість повторних звернень у порівнянні з 2018 роком (у 2018 – 324, у 2019 році – 258).

У 2019 році на 31 % зменшилась кількість колективних звернень: 184 у 2019 році проти 265 у 2018 році.

Високий показник залишається щодо кількості звернень від громадян пільгової категорії: у 2018 – 831, у 2019 році - 803.

Актуальними у 2019 році залишилися питання соціального захисту - 546 (9 %), екології та природних ресурсів - 173 (3 %), забезпечення дотримання законності та правопорядку – 154 (2 %).

Протягом 2019 року до виконкому районної у місті ради надійшло дві електронні петиції, у 2018 році - вісім.

Щороку стрімко зростає 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 2019 року на портал звернулось – 782 громадянина, проти 360 у 2018 році.

Протягом 2019 року до виконкому районної у місті ради надійшло 86 інформаційних запитів, проти 96 отриманих у 2018 році.

З метою моніторингу якості наданих послуг, слід звернути увагу на перевірки якості 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” зі змінами, виконком районної у місті ради **ВИРІШИВ:**

1. Інформацію “Про стан роботи зі зверненнями громадян у виконкомі Саксаганської районної у місті ради у 2019 році” взяти до відома.

2. Загальному відділу виконкому районної у місті ради (Тетяна Бурік):

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 управлінь, структурних підрозділів та інших виконавчих органів виконкому районної у місті ради забезпечити якісну підготовку 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 лютого 2019 року № 39 “Про стан роботи зі зверненнями громадян у виконкомі Саксаганської районної у місті ради у 2018 році”.

6. Контроль за виконанням рішення покласти на загальний відділ (Тетяна Бурік) та на керуючу справами виконкому районної у місті ради Оксану Дуванову. Інформацію про хід виконання рішення заслухати на засіданні виконкому районної у місті ради у липні 2020 року.