

**БІЛОЦЕРКІВСЬКА МІСЬКА РАДА**

КИЇВСЬКОЇ ОБЛАСТІ

**ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ**

**Р І Ш Е Н Н Я**

24 жовтня 2017 року м. Біла Церква № 386

Про звіт директора департаменту

житлово-комунального господарства

міської ради по роботі зі зверненнями громадян

Розглянувши подання департаменту житлово-комунального господарства Білоцерківської міської ради від 13 жовтня 2017 року № 1490, відповідно до пп.2 п.2 ст.52, пп. 1 п. «б» ч. 1 ст.38, ст. 40 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», Закону України «Про звернення громадян», виконавчий комітет міської ради вирішив:

Звіт директора департаменту житлово-комунального господарства Білоцерківської міської ради по роботі зі зверненнями громадян взяти до відому.

Міський голова Г.А. Дикий

**ЗВІТ**

**директора департаменту житлово -**

**комунального господарства Білоцерківської міської ради**

**по роботі зі зверненнями громадян**

Відповідно до законів України «Про місцеве самоврядування», «Про житлово–комунальні послуги», «Про звернення громадян» та «Про доступ до публічної інформації» управлінням житлово–комунального господарства ведеться постійний контроль за дотриманням вимог суб’єктами господарювання - надавачами житлово–комунальних послуг чинного законодавства України, надаючи першочергове значення роботі по організації прийому громадян, розгляду їх письмових звернень та звернень депутатів міської ради.

У приміщенні управління на видному місці розміщено назви відділів управління та години прийому громадян.

Всі працівники управління житлово–комунального господарства ознайомлені та дотримуються законів України, що стосуються звернень громадян.

Реєстрація, виконання та контроль за розглядом звернень проводиться згідно Інструкції з організації роботи щодо розгляду звернень громадян, затвердженої розпорядженням виконавчого комітету Білоцерківської міської ради № 931 від 29.12.2002 року «Про затвердження Інструкції з організації роботи щодо розгляду звернень громадян у виконкомі, управліннях, відділах та інших структурних підрозділах Білоцерківської міської ради».

Департаментом складається план роботи, де одним із основних пунктів є аналіз стану роботи із зверненнями громадян.

Особлива увага працівниками департаменту приділяється питанню доступу до публічної інформації. На даний час в департаменті організовано облік запитів на інформацію; забезпечено своєчасне оприлюднення проектів рішень виконавчого комітету та міської ради, що підлягають обговоренню; забезпечується систематичне і оперативне оприлюднення та оновлення інформації про діяльність департаменту житлово – комунального господарства; вживаються заходи щодо унеможливлення несанкціонованого доступу до наявної інформації про особу інших осіб.

Визначено, що спеціальним місцем для роботи запитувачів із документами, що містять публічну інформацію, їх копіями є кабінет головного спеціаліста по роботі із зверненнями громадян управління житлово-комунального господарства Білоцерківської міської ради.

На виконання Указу Президента України від 05.05.2011 № 547 «Питання забезпечення органами виконавчої влади доступу до публічної інформації», постанови Кабінету Міністрів України від 25.05.2011 № 583. «Питання виконання Закону України «Про доступ до публічної інформації в Секретаріаті Кабінету Міністрів України, центральних та місцевих органах виконавчої влади», розпорядження голови Київської обласної державної адміністрації від 05.07.2011 № 673 «Про затвердження порядку складання та подання запитів на інформацію, форми запиту на інформацію, порядку опрацювання запитів на інформацію та системи обліку документів, що містять публічну інформацію» та рішення виконавчого комітету міської ради від 26 липня 2011 року № 328 «Про затвердження порядку складання та надання запитів на інформацію, форми запиту на інформацію, порядку опрацювання запитів на інформацію та системи обліку документів, що містять публічну інформацію» управлінням розроблені відповідні накази, де затверджено:

- порядок складання та подання запитів на інформацію в усній, письмовій або іншій формі (поштою, факсом, телефоном, електронною поштою);

- форму запиту на інформацію;

- порядок опрацювання запитів на інформацію в департаменті житлово – комунального господарства Білоцерківської міської ради;

- систему обліку документів, що містять публічну інформацію, розпорядником якої є департамент житлово – комунального господарства Білоцерківської міської ради.

Директором департаменту та заступниками ведеться особистий прийом відвідувачів, ведеться журнал прийому громадян, на прийомі проводиться роз’яснювальна робота щодо вирішення конкретних питань, які входять до компетенції управління.

Особистий прийом директора департаменту проводиться щосереди з 14.30 до 16 години.

Працівниками надаються консультації відвідувачам; розглядаються письмові заяви, скарги громадян, депутатів, звернень до гарячої лінії та організовується робота по наданню вичерпних відповідей і вжиттю заходів з метою вирішення життєво необхідних питань, що стосуються мешканців міста. Крім того, до працівників відділів департаменту постійно звертаються громадяни міста з різних питань в усній формі.

Порушення термінів надання відповідей у 2017 році не допускались.

З працівниками департаменту, на загальних нарадах, систематично проводиться робота по недопущенню надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей, порушень строків їх надання, установлених чинним законодавством України, безпідставної передачі розгляду звернень іншим службам та відділам міської ради.

Станом на 01.10.2017 року до департаменту житлово–комунального господарства міської ради надійшло 1654 заяв, скарг, звернень громадян та депутатських звернень.

Кількість питань, вирішених позитивно, зросло.

Щодо питань, з яких не було можливості надати відповідну допомогу у їх вирішенні, підготовлено та надано вичерпні відповіді про відмову в позитивному вирішенні звернень, але поставлено на додатковий контроль та буде внесено в план роботи департаменту на

2018 рік.

**Порівняльна оцінка звернень**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **2016 р.** | **2017р.** |
| від Адміністрації Президента України | **5** | **2** |
| від Секретаріату Кабінету Міністрів України | **6** | **5** |
| від Апарату Верховної ради України | **-** | **2** |
| від Міністерства Юстиції України | **-** | **-** |
| від Політичних партій | **2** | **-** |
| від Київської обласної державної адміністрації | **9** | **12** |
| від Міністерства регіонального розвитку, будівництва та ЖКГ | **1** | **-** |
| від Урядової гарячої лінії | **185** | **181** |
| від народного депутата України | **2** | **18** |
| від Генеральної прокуратури, прокуратури міста | **4** | **9** |
| від Держветслужби | **-** | **1** |
| від Департаменту ДАБІ у Київській області | **-** | **-** |
| від виконавчого комітету Білоцерківської міської ради | **1028** | **894** |
| від громадян, які звернулися на гарячу лінію ДЖКГ | **40** | **-** |
| від громадян, які звернулися до ДЖКГ | **348** | **418** |
| від Білоцерківського МВ ГУМВС України в Київській області | **1** | **-** |
| від Білоцерківської санепідстанції | **-** | **-** |
| від Білоцерківської районної державної адміністрації | **-** | **-** |
| Від Депутатів Київоблради | **14** | **-** |
| від депутатів | **112** | **105** |
| РАЗОМ: | **1757** | **1654** |

**У заявах, скаргах та зверненнях громадян міста піднімаються найрізноманітніші питання сьогодення:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 2016 р. | 2017р. |
| Тарифоутворення, нарахування плати за житлово-комунальні послуги | 50 | 86 |
| Прибирання сходових кліток та прибудинкової території | 15 | 11 |
| Обслуговування димо-вентиляційних каналів | 11 | - |
| Дератизація, дезінсекція, дезінфекція | 2 | 7 |
| Капітальний ремонт будинку | 16 | 42 |
| Ремонтні роботи в квартирі (в приватному будинку) | 18 | 19 |
| Ремонт покрівлі будинку | 55 | 39 |
| Герметизація міжпанельних швів | 4 | 5 |
| Ремонт балконів | 4 | 7 |
| Утеплення будинку | 46 | 35 |
| Ремонт під’їзду в т.ч. вхідний блок, двері, вікна | 23 | 25 |
| Ремонт внутрішньобудинкових мереж (ЦО, ГВП, ХВП, водовідведення) | 20 | 27 |
| Ремонт внутрішньобудинкових мереж електропостачання | 6 | 3 |
| Ремонт ліфтового обладнання | 38 | 15 |
| Ремонт освітлення місць загального користування | 9 | 20 |
| Встановлення, заміна, ремонт та повірка засобів обліку | 110 | 43 |
| Заміна газових приладів | 3 | 1 |
| Доступність інвалідів | 1 | 11 |
| Облаштування, ремонт та утримання малих архітектурних форм господарських, спортивних, дитячих майданчиків | 34 | 24 |
| Обстеження санітарних норм в квартирі | 4 | 5 |
| Інші роботи по утриманню та ремонту житлового фонду | 97 | 84 |
| Неналежне надання послуг з ЦО, в т.ч. ремонт зовнішніх мереж | 29 | 12 |
| Неналежне надання послуг з ГВП, в т.ч. ремонт зовнішніх мереж | 8 | 4 |
| Неналежне надання послуг з ХВП та водовідведення в т.ч. ремонт зовнішніх мереж | 20 | 22 |
| Неналежне надання послуг з електропостачання, в т.ч. ремонт зовнішніх мереж | 0 | 5 |
| Неналежне надання послуг з газопостачання, в т.ч. ремонт зовнішніх мереж | 6 | 11 |
| Порушення норм експлуатації будинку операторами телекомунікацій, в т.ч. домофонне обладнання | 4 | 1 |
| Санітарне утримання територій міста | 16 | 18 |
| Ремонт доріг, проїздів та тротуарів | 237 | 196 |
| Встановлення дорожніх знаків, нанесення розмітки, монтаж (демонтаж) ППЗШ | 50 | 16 |
| Ремонт та технічне обслуговування зовнішнього освітлення | 35 | 56 |
| Будівництво, реконструкція, ремонт та обслуговування світлофорних об’єктів | 11 | 12 |
| Будівництво, реконструкція, ремонт та обслуговування зупинок громадського транспорту | 6 | 31 |
| Утримання зелених насаджень | 110 | 128 |
| Безпритульні тварини | 44 | 92 |
| Інші роботи по благоустрою міста | 121 | 51 |
| Зовнішня реклама | 10 | 3 |
| Поліпшення житлових умов, в т.ч. приватизація | 17 | 46 |
| Взаємовідносини з іншими мешканцями | 14 | 6 |
| Створення та функціонування ОСББ | 56 | 4 |
| Самовільні забудови, добудови, перепланування | 9 | 20 |
| Інше: | 276 | 306 |

**В депутатських зверненнях піднімаються такі питання:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | 2016 | 2017 |
| приватизація житла в гуртожитках | - | - |
| ремонт під’їздів | - | - |
| ремонт ліфтів | 3 | 1 |
| ремонт покрівель | 3 | 4 |
| облаштування дитячих майданчиків (лавочок) | 3 | 1 |
| надання послуг по утриманню будинків та прибудинкових територій | 11 | 9 |
| ремонт доріг та між будинкових проїздів | 7 | 22 |
| знесення дерев | 6 | 3 |
| встановлення дорожніх знаків та нанесення розмітки | 4 | 1 |
| будівництво світлофору | 4 | - |
| вуличне освітлення | 2 | 6 |
| встановлення засобів примусового зниження швидкості | 1 | 3 |
| відлов блукаючих тварин | 3 | - |
| пошкодження асфальтового покриття | 18 | - |
| інші | 47 | 55 |
| РАЗОМ: | 112 | 105 |

Колективні та проблемні звернення громадян розглядаються з виїздом на місце із створенням комісії чи робочої групи, в які залучаються представники комунальних підприємств та організацій (виконавців послуг), згідно покладених функцій та повноважень.

Щодня надаються консультації громадянам, які звертаються у телефонному режимі.

Управлінням ведеться тісна співпраця по роботі із зверненнями громадян з Депратаментом житлово–комунального господарства і паливно – енергетичного комплексу Київської обласної державної адміністрації.

Спеціалісти управління більш детальніше вивчають, узагальнюють та відповідним чином реагують на вирішення питань, поставлених у зверненнях громадян та депутатських зверненнях.

Для ефективного виконання завдань, поставлених перед управлінням житлово– комунального господарства та задоволення зростаючих очікувань жителів міста щодо якості послуг, що надаються, з метою вирішення життєво необхідних питань, що стосуються мешканців міста, нами ведеться постійна робота по вдосконаленню форм та методів своєї роботи.

Директор департаменту А.В. Кравець