



**БІЛОЦЕРКІВСЬКА МІСЬКА РАДА
КИЇВСЬКОЇ ОБЛАСТІ
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ
Р І Ш Е Н Н Я**

від 22 жовтня 2019 року

м. Біла Церква

№ 747

Про звіт директора департаменту житлово-комунального господарства міської ради по роботі зі зверненнями громадян за 9 місяців 2019 року

Розглянувши подання департаменту житлово-комунального господарства Білоцерківської міської ради від 04 жовтня 2019 року № 2031, відповідно до пп. 1 п. «б» ч. 1 ст.38, ст. 40, п.2 ч.2 ст.52, 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 (додається).

Міський голова

Г. Дикий

ЗВІТ
директора департаменту житлово -
комунального господарства Білоцерківської міської ради
по роботі зі зверненнями громадян за 9 місяців 2019 р.

Відповідно до законів України «Про місцеве самоврядування», «Про житлово-комунальні послуги», «Про звернення громадян» та «Про доступ до публічної інформації», департамент житлово - комунального господарства Білоцерківської міської ради проводить роботу по організації прийому громадян, розгляду їх звернень.

Реєстрація, виконання та контроль за розглядом звернень проводиться згідно Постанови КМУ від 14.04.1997 року «Інструкція з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади та місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, засобах масової інформації», та 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».

У відповідності до вимог чинного законодавства департамент житлово-комунального господарства Білоцерківської міської ради при складанні плану роботи на кожен наступний рік визначає роботу зі зверненнями громадян одним із пріоритетних напрямків.

Директор департаменту та заступники проводять особистий прийом громадян, згідно затвердженого графіку.

Персональні дані та питання звернення громадян реєструються в журналі «Прийому громадян». Особам, які звертаються з проблемними питаннями, надається кваліфікована допомога в розрізі питань (заяви, скарги, клопотання), що входять до компетенції департаменту.

Особлива увага працівниками департаменту приділяється питанню доступу до публічної інформації. Облік запитів на публічну інформацію; своєчасне оприлюднення проектів рішень виконавчого комітету міської ради, що підлягають обговоренню; систематичне і оперативне оприлюднення та оновлення інформації про діяльність департаменту житлово- комунального господарства; заходи щодо унеможливлення несанкціонованого доступу до наявної інформації про особу, інших осіб - забезпечується організованою системою управлінь та відділів департаменту.

У приміщенні департаменту на першому поверсі для зручності громадян та громадян з обмеженими можливостями розміщено назви управлінь та відділів, години прийому громадян, контактні номери телефонів.

У 2019 році в департаменті в повній мірі запрацював відділ-центр оперативного реагування. Працівники центру оперативного реагування здійснюють цілодобове приймання та занесення в електронні реєстри телефонних дзвінків мешканців міста з різних питань діяльності різних міських служб.

Для роботи запитувачів із документами, що містять публічну інформацію, їх копіями визначено кабінет головного спеціаліста департаменту житлово- комунального господарства Білоцерківської міської ради.

Працівниками департаменту надаються консультації відвідувачам; розглядаються письмові заяви, скарги громадян, депутатів, звернення на гарячу лінію та організується 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 2019 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 01.10.2019 року до департаменту житлово-комунального господарства міської ради надійшло 6455 заяв, скарг, звернень громадян, 22 запита на публічну інформацію та 79 депутатських звернень.

Щодо питань, по 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 2020 рік.

Порівняльна оцінка звернень

	2017р.	2018р.	2019р.
від Адміністрації Президента України	2	-	-
від Секретаріату Кабінету Міністрів України	5	-	-
від Апарату Верховної ради України	2	-	-
від Міністерства Юстиції України	-	-	-
від Політичних партій	-	1	1
від Київської обласної державної адміністрації	12	10	1
від Міністерства регіонального розвитку, будівництва та ЖКГ	-	-	1
від Урядової гарячої лінії	181	212	98
від народного депутата України	18	1	1
від Генеральної прокуратури, прокуратури міста	9	4	-
від Держветслужби	1	2	6
від Департаменту ДАБІ у Київській області	-	1	0
від виконавчого комітету Білоцерківської міської ради	894	417	451
від громадян, які звернулися на гарячу лінію ДЖКГ	-	273	5070
від громадян, які звернулися до ДЖКГ	418	1218	678
від Білоцерківського МВ ГУМВС України в Київській області	-	-	69
від Білоцерківської районної державної адміністрації	-	-	-
Від Депутатів Київоблради	-	1	-
від депутатів	105	117	79
РАЗОМ:	1654	2266	6455

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

	2017р.	2018р.	2019р.
Тарифоутворення, нарахування плати за житлово-комунальні послуги	86	29	4
Прибирання сходових кліток та прибудинкової території	11	2	3
Обслуговування димо-вентиляційних каналів	-	5	2

Дератизація, дезінсекція, дезінфекція	7	1	1
Капітальний ремонт будинку	42	103	15
Ремонтні роботи в квартирі (в приватному будинку)	19	4	4
Ремонт покрівлі будинку	39	19	10
Герметизація міжпанельних швів	5	2	5
Ремонт балконів	7	0	1
Утеплення будинку	35	5	2
Ремонт під'їзду в т.ч. вхідний блок, двері, вікна	25	4	6
Ремонт внутрішньобудинкових мереж (ЦО, ГВП, ХВП, водовідведення)	27	12	3
Ремонт внутрішньобудинкових мереж електропостачання	3	1	-
Ремонт ліфтового обладнання	15	6	3
Ремонт освітлення місць загального користування	20	30	-
Встановлення, заміна, ремонт та повірка засобів обліку	43	29	9
Заміна газових приладів	1	-	1
Доступність інвалідів	11	7	-
Облаштування, ремонт та утримання малих архітектурних форм господарських, спортивних, дитячих майданчиків	24	1	1
Обстеження санітарних норм в квартирі	5	2	3
Інші роботи по утриманню та ремонту житлового фонду	84	5	1
Неналежне надання послуг з ЦО, в т.ч. ремонт зовнішніх мереж	12	2	4
Неналежне надання послуг з ГВП, в т.ч. ремонт зовнішніх мереж	4	-	1
Неналежне надання послуг з ХВП та водовідведення в т.ч. ремонт зовнішніх мереж	22	4	1
Неналежне надання послуг з електропостачання, в т.ч. ремонт зовнішніх мереж	5	-	2
Неналежне надання послуг з газопостачання, в т.ч.	11	-	-

ремонт зовнішніх мереж			
Порушення норм експлуатації будинку операторами телекомунікацій, в т.ч. домофонне обладнання	1	-	-
Санітарне утримання територій міста	18	4	5
Ремонт доріг, проїздів та тротуарів	196	246	48
Встановлення дорожніх знаків, нанесення розмітки, монтаж (демонтаж) ППЗШ	16	4	-
Ремонт та технічне обслуговування зовнішнього освітлення	56	7	2
Будівництво, реконструкція, ремонт та обслуговування світлофорних об'єктів	12	2	-
Будівництво, реконструкція, ремонт та обслуговування зупинок громадського транспорту	31	16	1
Утримання зелених насаджень	128	107	127
Безпритульні тварини	92	86	35
Інші роботи по благоустрою міста	51	47	31
Зовнішня реклама	3	-	-
Поліпшення житлових умов, в т.ч. приватизація	46	585	318
Взаємовідносини з іншими мешканцями	6	2	1
Створення та функціонування ОСББ	4	10	1
Самовільні забудови, добудови, перепланування	20	2	1
Вивіз сміття		11	-
Запит на публічну інформацію		30	22
Інше:	306	387	3

В депутатських зверненнях піднімаються такі питання:

	2017	2018	2019
ремонт під'їздів	-	-	1
ремонт ліфтів	1	2	4
ремонт покрівель	4	-	3
облаштування дитячих майданчиків (лавочок)	1	3	1
надання послуг по утриманню будинків та	9	-	-

прибудинкових територій			
ремонт доріг та між будинкових проїздів	22	4	10
знесення дерев	3	16	5
встановлення дорожніх знаків та нанесення розмітки	1	1	1
робота світлофорів	-	2	1
вуличне освітлення	6	7	3
встановлення засобів примусового зниження швидкості	3	3	1
відлов блукаючих тварин	-	3	-
пошкодження асфальтового покриття	-	5	-
встановлення лічильників обліку (реконструкція засобів обліку)		6	4
робота по запитам громадян з обмеженими можливостями		4	2
визначення місця розташування см. контейнерів			2
будівництво бювету			1
утеплення фасадів житлових будинків			3
ремонт зливових каналізацій			1
благоустрій міста		9	13
облаштування пандусом			3
інші	55	10	20
РАЗОМ:	105	118	79

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.

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

Спеціалісти департаменту детально вивчають, узагальнюють та відповідним чином реагують на вирішення питань, поставлених у зверненнях громадян та депутатських зверненнях.

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

Директор департаменту



О. Савченко