



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

від 22 грудня 2020 року

м. Біла Церква

№ 757

Про звіт департаменту житлово - комунального господарства Білоцерківської міської ради по роботі зі зверненнями громадян

Розглянувши подання департаменту житлово-комунального господарства Білоцерківської міської ради від 10 грудня 2020 року № 2019, відповідно до пп. 1 п. «б» ч. 1 ст. 38 п. 2 ч. 2 ст. 52 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», ст. 28 Закону України «Про звернення громадян», виконавчий комітет міської ради вирішив:

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

Міський голова

Геннадій ДИКИЙ

ЗВІТ
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», департамент житлово - комунального господарства Білоцерківської міської ради проводить роботу по організації прийому громадян, розгляду їх звернень, та запитів.

Реєстрація, виконання та контроль за розглядом звернень проводиться згідно з Про затвердження Інструкцією з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженій Постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 р. № 348, а також Інструкції з організації роботи щодо розгляду звернень громадян, затвердженій 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 України 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, заступники директора, начальники управлінь та відділів департаменту проводять особистий прийом громадян, згідно затвердженого графіку прийому, за винятком карантинного періоду, оскільки пунктом 19 Протоколу № 2 засідання Державної Комісії ТБНС від 10.03.2020 р. скасовано до особливого розпорядження проведення особистих прийомів громадян в усіх органах державної влади та органах місцевого самоврядування.

Питання звернень громадян реєструються в журналі «Прийому громадян». Особам, які звертаються з проблемними питаннями, надається кваліфікована допомога в розрізі питань (заяви, скарги, клопотання), які ввідносяться до компетенції департаменту.

Особлива увага працівниками департаменту приділяється питанню доступу до публічної інформації. Облік запитів на публічну інформацію, своєчасне оприлюднення проєктів рішень виконавчого комітету міської ради, систематичне і оперативне оприлюднення та оновлення інформації про діяльність департаменту житлово-комунального господарства, інші заходи здійснюються управліннями та відділами 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.

З 2019 року в департаменті працює 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 захистувачів із документами, що містять публічну інформацію, та їх копіями визначені структурні підрозділи департаменту за напрямками діяльності.

Працівниками департаменту надаються консультації відвідувачам: розглядаються письмові заяви, скарги громадян, депутатів, звернення на гарячу лінію та організовується робота по наданню вичерпних відповідей і вжиттю заходів з метою вирішення життєво необхідних питань, що стосуються мешканців міста.

Порушення термінів надання відповідей на звернення та запити протягом 2020 року не допускались, надання відповідей здійснювалося вчасно згідно з нормами чинного законодавства.

З працівниками департаменту, на загальних нарадах систематично проводиться робота по недопущенню надання неоднозначних, необґрунтованих або цеповних відповідей, порушень строків їх надання, установлених чинним законодавством України.

Станом на 10.12.2020 року до департаменту житлово-комунального господарства міської ради надійшло 8780 заяв, скарг, звернень громадян, 27 запитів на публічну інформацію та 56 депутатських звернень. Кількість звернень збільшилася в порівнянні з аналогічним періодом 2019 року на:

- 2386 (всього), та в тому числі:
- 5 запитів на публічну інформацію;
- та зменшилося на 24 депутатських звернень від депутатів усіх рівнів.

При цьому, на Урядову гарячу лінію надійшло на 25 звернень менше, ніж в аналогічному періоді 2019 року.

Поряд з тим, на гарячу лінію центру оперативного реагування департаменту надійшло на 2538 звернення більше, ніж в 2019 році.

Такі дані свідчать про те, що особи, які звертаються на гарячу лінію центру оперативного реагування департаменту оперативно та кваліфіковано отримують необхідну інформацію з вирішення порушених ними питань, таким чином, відбулося зменшення їхніх звернень на Урядову гарячу лінію, чи до депутатів різних рівнів.

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 2021 рік.

Порівняльна оцінка звернень

	2019р.	2020р.
від Адміністрації Президента України	-	-
від Секретаріату Кабінету Міністрів України	-	-
від Апарату Верховної ради України	-	-
від Міністерства Юстиції України	-	-
від Політичних партій	1	-
від Київської обласної державної адміністрації	1	1
від Міністерства регіонального розвитку, будівництва та ЖКГ	1	-
від Урядової гарячої лінії	98	73
від народного депутата України	1	49
від Генеральної прокуратури, прокуратури міста	-	2
від Держветслужби	6	-
від Департаменту ДАБІ у Київській області	0	-
від виконавчого комітету Білоцерківської міської ради	451	665
від громадян, які звернулися на гарячу лінію ДЖКГ	5070	7608
від громадян, які звернулися до ДЖКГ	678	349
від Білоцерківського МВ ГУМВС України в Київській області	69	82
від Білоцерківської районної державної адміністрації	-	-
від депутатів Київоблради	-	-
запити від юридичних і фізичних осіб на публічну інформацію	22	27
від депутатів	79	7
РАЗОМ:	6477	8863

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

	2019р.	2020р.
Тарифоутворення, нарахування плати за житлово-комунальні послуги	4	5
Прибирання сходових кліток та прибудинкової території	3	-
Обслуговування димо-вентиляційних каналів	2	2
Дератизація, дезінсекція, дезінфекція	1	2
Капітальний ремонт будинку	15	9
Ремонтні роботи в квартирі (в приватному будинку)	4	1
Ремонт покрівлі будинку	10	18
Герметизація міжпанельних швів	5	1
Ремонт балконів	1	-
Утеплення будинку	2	1
Ремонт під'їзду в т.ч. вхідний блок, двері, вікна	6	10
Ремонт внутрішньобудинкових мереж (ЦО, ГВП, ХВП, водовідведення)	3	5
Ремонт внутрішньобудинкових мереж електропостачання	-	-
Ремонт ліфтового обладнання	3	5
Ремонт освітлення місць загального користування	-	3
Встановлення, заміна, ремонт та перевірка засобів обліку	9	1
Заміна газових приладів	1	-
Доступність інвалідів	-	1
Облаштування, ремонт та утримання малих архітектурних форм господарських, спортивних, дитячих майданчиків	1	1
Обстеження санітарних норм в квартирі	3	1
Інші роботи по утриманню та ремонту житлового фонду	1	3
Незалежне надання послуг з ЦО, в т.ч. ремонт зовнішніх мереж	4	1
Незалежне надання послуг з ГВП, в т.ч. ремонт зовнішніх мереж	1	-
Незалежне надання послуг з ХВП та водовідведення в т.ч. ремонт зовнішніх мереж	1	1
Незалежне надання послуг з електропостачання, в т.ч. ремонт зовнішніх мереж	2	-
Незалежне надання послуг з газопостачання, в т.ч. ремонт зовнішніх мереж	-	-
Порушення норм експлуатації будинку операторами телекомунікацій, в т.ч. домофонне обладнання	-	-
Санітарне утримання територій міста	5	14
Ремонт доріг, проїздів та тротуарів	48	37
Встановлення дорожніх знаків, нанесення розмітки, монтаж (демонтаж) ППЗШ	-	5
Ремонт та технічне обслуговування зовнішнього освітлення	2	1
Будівництво, реконструкція, ремонт та обслуговування світлофорних об'єктів	-	1
Будівництво, реконструкція, ремонт та обслуговування зупинок громадського транспорту	1	3
Утримання зелених насаджень	127	89
Безпритульні тварини	35	15
Інші роботи по благоустрою міста	31	63

Зовнішня реклама	-	-
Поліпшення житлових умов, в т.ч. приватизація	318	149
Взаємодієносини з іншими мешканцями	1	-
Створення та функціонування ОСББ	1	-
Самовільні забудови, добудови, перепланування	1	1
Вивіз сміття	-	4
Запити на публічну інформацію	22	27
Інше:	387	46

В депутатських зверненнях піднімаються такі питання:

	2019	2020
ремонт під'їздів	1	1
ремонт ліфтів	4	-
ремонт покрівель	3	4
облаштування дитячих майданчиків (лавочок)	3	1
надання послуг по утриманню будинків та прибудинкових територій	-	-
ремонт доріг та між будинкових проїздів	10	17
знесення дерев	5	1
встановлення дорожніх знаків та нанесення розмітки	1	-
робота світлофорів	1	-
вудичне освітлення	3	1
встановлення засобів примусового зниження швидкості	1	1
відлов блукаючих тварин	-	-
пошкодження асфальтового покриття	-	-
встановлення лічильників обліку (реконструкція засобів обліку)	4	1
робота по запитам громадян з обмеженими можливостями	2	-
визначення місця розташування см. контейнерів	2	3
будівництво бювету	1	-
утеплення фасадів житлових будинків	3	1
ремонт зливових каналізацій	1	3
благоустрій міста	13	4
облаштування пандусом	3	2
інші	10	16
РАЗОМ:	118	56

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

Щодня надаються консультації громадянам, які звертаються у телефонному режимі.

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

Для ефективного виконання завдань, поставлених перед департаментом житлово-комунального господарства та задоволення зростаючих очікувань жителів Білоцерківської

міської територіальної громади щодо якості послуг, що надаються, з метою вирішення життєво необхідних питань, що стосуються мешканців міста, ведеться постійна робота по вдосконаленню форм та методів роботи.

Директор департаменту



Олег САВЧЕНКО