



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

від 27 грудня 2022 року

м. Біла Церква

№ 853

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

Розглянувши пояснювальну записку департаменту житлово-комунального господарства Білоцерківської міської ради від 12 грудня 2022 року № 1674, відповідно до підпункту 1 пункту «б» частини першої статті 38, пункту 2 частини другої статті 52 Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», 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 відома (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 в Україні», «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 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, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348, Інструкцією з організації роботи щодо розгляду звернень громадян, затвердженої рішенням виконавчого комітету Білоцерківської міської ради № 931 від 29 грудня 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 житлово- комунального господарства Білоцерківської міської ради, заступники директора, начальники управлінь та відділів департаменту проводять особистий прийом громадян, згідно затвердженого графіку прийому.

Питання звернень громадян реєструються в журналі «Прийому громадян». Особам, які звертаються з проблемними питаннями, надається кваліфікована допомога в розрізі питань (заяви, скарги, клопотання), які відносяться 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, 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 відділу-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, 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 2022 року не допускались. надання відповідей здійснювалося вчасно згідно з нормами чинного законодавства України.

З працівниками департаменту, на загальних нарадах систематично проводиться робота по недопущенню надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних

відповідей, порушень строків надання відповідей, встановлених чинним законодавством України.

Станом на 01.12.2022 року до департаменту житлово-комунального господарства міської ради надійшло 13775 заяв, скарг, звернень громадян, 9 запитів на публічну інформацію та 5 депутатських звернень.

Кількість звернень в порівнянні з аналогічним періодом 2021 року збільшилась на 1470, запити на публічну інформацію зменшились на 9, депутатських звернень від депутатів усіх рівнів також зменшилось на 35.

При цьому, на Урядову гарячу лінію надійшло на 59 звернень більше, ніж в аналогічному періоді 2021 року.

Поряд з тим, на гарячу лінію центру оперативного реагування департаменту надійшло на 2034 звернення більше, ніж в 2021 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 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 2023 рік.

Порівняльна оцінка звернень

	2021р.	2022р.
від Адміністрації Президента України	-	-
від Секретаріату Кабінету Міністрів України	-	-
від Апарату Верховної ради України	-	-
від Міністерства Юстиції України	-	-
від Політичних партій	-	-
від Київської обласної державної адміністрації	9	28
від Міністерства розвитку громад та територій України	-	-
від Урядової гарячої лінії	79	138
від Народного депутата України	31	5
від Генеральної прокуратури, прокуратури міста	8	7
від Державної служби України з питань безпеки харчових продуктів та захисту споживачів	2	-
від Департаменту ДАБІ у Київській області	-	-
від виконавчого комітету Білоперківської міської ради	576	124
від громадян, які звернулися на гарячу лінію ДЖКГ БМР	11116	13150
від громадян, які звернулися до ДЖКГ БМР	360	263
від Білоперківського МВ ГУМВС України в Київській області	91	50
від Білоцерківської районної державної адміністрації	2	1
від депутатів Київської обласної ради	4	-
запити від юридичних і фізичних осіб на публічну інформацію	18	9
від депутатів	9	-
РАЗОМ:	12305	13775

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

	2021р.	2022р.
Тарифоутворення, нарахування плати за житлово-комунальні послуги	-	1
Прибирання сходових кліток та прибудинкової території	2	1
Обслуговування димо-вентиляційних каналів	-	-
Дератизація, дезінсекція, дезінфекція	-	-
Капітальний ремонт будинку	2	2
Ремонтні роботи в квартирі (в приватному будинку)	1	4
Ремонт покрівлі будинку	18	3
Герметизація міжпанельних швів	-	-
Ремонт балконів	-	-
Утеплення будинку	2	1
Ремонт під'їзду в т.ч. вхідний блок, двері, вікна	2	2
Ремонт внутрішньобудинкових мереж (ЦО, ГВП, ХВП, водовідведення)	3	1
Ремонт внутрішньобудинкових мереж електропостачання	-	-
Ремонт ліфтового обладнання	9	4
Ремонт освітлення місць загального користування	2	1
Встановлення, заміна, ремонт та перевірка засобів обліку	-	-
Заміна газових приладів	-	-
Доступність інвалідів	-	-
Облаштування, ремонт та утримання малих архітектурних форм господарських, спортивних, дитячих майданчиків	-	-
Обстеження квартири після ракетного удару	-	141
Обстеження санітарних норм в квартирі	-	2
Інші роботи по утриманню та ремонту житлового фонду	-	3
Неналежне надання послуг з ЦО, в т.ч. ремонт зовнішніх мереж	3	-
Неналежне надання послуг з ГВП, в т.ч. ремонт зовнішніх мереж	2	-
Неналежне надання послуг з ХВП та водовідведення в т.ч. ремонт зовнішніх мереж	8	3
Неналежне надання послуг з електропостачання, в т.ч. ремонт зовнішніх мереж	4	-
Неналежне надання послуг з газопостачання, в т.ч. ремонт зовнішніх мереж	1	-
Порушення норм експлуатації будинку операторами телекомунікацій, в т.ч. домофонне обладнання	-	-
Санітарне утримання територій міста	46	10
Ремонт доріг, проїздів та тротуарів	45	4
Встановлення дорожніх знаків, нанесення розмітки, монтаж (демонтаж) ППЗЦ	8	2
Ремонт та технічне обслуговування зовнішнього освітлення	1	1
Будівництво, реконструкція, ремонт та обслуговування світлофорних об'єктів	7	2
Будівництво, реконструкція, ремонт та обслуговування зупинок громадського транспорту	1	1

Утримання зелених насаджень	88	41
Безпритульні тварини	13	4
Інші роботи по благоустрою міста	23	7
Зовнішня реклама	-	-
Поліпшення житлових умов, в т.ч. приватизація	10	1
Взаємовідносини з іншими мешканцями	-	-
Створення та функціонування ОСББ	13	-
Самовільні забудови, добудови, перепланування	4	3
Вивіз сміття	2	5
Запити на публічну інформацію	18	9
Інше:	40	4

В депутатських зверненнях піднімаються такі питання:

	2021	2022
ремонт під'їздів	1	-
ремонт ліфтів	1	-
ремонт покрівель	2	-
облаштування дитячих майданчиків (лавочок)	-	-
надання послуг по утриманню будинків та прибудинкових територій	8	3
ремонт доріг та між будинкових проїздів	9	-
знесення дерев	4	-
встановлення дорожніх знаків та нанесення розмітки	-	-
робота світлофорів	-	-
вуличне освітлення	1	-
встановлення засобів примусового зниження швидкості	-	-
відлов блукаючих тварин	-	-
пошкодження асфальтового покриття	-	-
встановлення лічильників обліку (реконструкція засобів обліку)	1	-
робота по запитам громадян з обмеженими можливостями	-	-
визначення місця розташування сміттєвих контейнерів	2	-
будівництво біовету	1	-
утеплення фасадів житлових будинків	2	-
ремонт зливових каналізацій	1	-
благоустрій міста	-	1
облаштування пандусом	-	-
інші	7	1
РАЗОМ:	40	5

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



Ольга ІВАНОВА