

Звіт про стан роботи зі зверненнями громадян у департаменті житлового господарства Дніпровської міської ради за 2020 рік

Керуючись Законами України «Про місцеве самоврядування в Україні» від 21.05.1997 № 280/97-ВР (зі змінами та доповненнями), «Про звернення громадян» від 02.10.1996 № 393/96-ВР (зі змінами та доповненнями), на виконання Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», департаментом житлового господарства Дніпровської міської ради (надалі – Департамент) здійснювалися відповідні організаційно-управлінські заходи, необхідні для реалізації конституційних прав громадян на звернення.

У Департаменті наявні в електронному вигляді та роздруковані нормативно-правові акти, які деталізують роботу з розгляду звернень громадян (тексти Законів України «Про звернення громадян», «Про доступ до публічної інформації», Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування»), Інструкція 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 14.04.1997 № 348 (зі змінами та доповненнями), тощо.

У посадових інструкціях відповідальних працівників загального відділу управління по експлуатації житлового господарства визначені завдання та обов'язки, пов'язані з організацією роботи із розгляду письмових звернень громадян. В положенні про загальний відділ управління по експлуатації житлового господарства прописані функції та завдання, пов'язані з організацією роботи із розгляду звернень громадян та інформаційних запитів на отримання публічної інформації.

Із метою обговорення актуальних питань роботи зі зверненнями громадян, в департаменті проводилась апаратна нарада за участю керівництва та працівників департаменту, на якій розглядалися питання, пов'язані із тематикою звернень громадян.

З метою підвищення якості підготовки відповідей та безумовного дотримання термінів розгляду звернень громадян, періодично у кожному відділі проводяться наради під час яких аналізуються найбільш поширені недоліки та помилки при оформленні та підготовці відповідей на звернення громадян.

В Департаменті керівництвом і працівниками своєчасно, об'єктивно та повно розглядаються звернення громадян, не допускається формальний підхід до організації роботи зі зверненнями, постійно удосконалюється стан розгляду звернень громадян та здійснюється контроль за термінами розгляду звернень громадян, які були запрошені на особистий прийом міського голови.

Питання, які порушені у зверненнях громадян, що перебувають на довгостроковому контролі, вирішуються з залученням усіх кого може стосуватись порушене у зверненні питання.

В департаменті постійно поліпшується організація роботи зі зверненнями громадян згідно з Постановою Кабінету Міністрів України від 24.06.2009 № 630 «Про затвердження Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади (зі змінами).

Кожного першого та третього понеділка місяця директором департаменту та його заступниками проводиться особистий прийом громадян та з метою попередження розповсюдження захворюваності на гостру респіраторну інфекцію, спричинену коронавірусом COVID-19 та безумовного виконання режиму карантину і введених обмежувальних заходів, прийоми проводились лише до 12 березня 2020 року.

За 2020 рік до департаменту надійшло 27442 звернення громадян (на 1314 звернення менше, ніж за 2019 рік).

Тематика звернень наступна:

- капітальний або поточний ремонт житлового фонду міста;
- майнові питання (отримання ордера, приватизація квартир чи кімнат у гуртожитках);
- ремонту або повної заміни ліфтів;
- роз'яснення стосовно тарифів;
- роз'яснення щодо запитів ОСББ;
- інші питання (пропозиції, подяки);

За результатами 2020 року керівництвом Департаменту було проведено нараду, під час якої було наголошено про недопущення порушення термінів розгляду звернень громадян та акцентовано увагу на відповідальності у разі їх порушення.

З метою дотримання термінів розгляду звернень громадян загальним відділом управління по експлуатації житлового господарства щоденно проводиться моніторинг по зверненням громадян та виконавцям доводиться інформація щодо терміну контролю підготовки відповіді.