Звіт про організацію діяльності зі зверненнями громадян

у Подільській районній в місті Києві державній адміністрації за 2015 рік

У відділі роботи із зверненнями громадян за звітний період зареєстровано 3614 звернень, із них: письмових – 2732, з особистого прийому – 882.

У порівнянні з аналогічним періодом минулого року, їх кількість збільшилась на 52 відсотки.

.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Загальна  кількість  звернень | | Кількість  письмових  звернень | | Кількість звернень з особистого прийому | | Кількість  колективних  звернень | | Кількість  повторних  звернень | |
| 2014 | 2015 | 2014 | 2015 | 2014 | 2015 | 2014 | 2015 | 2014 | 2015 |
| 1863 | 3614 | 1006 | 2732 | 857 | 882 | 350 | 558 | 0 | 2 |

З урахуванням колективних звернень за звітний період звернулось 17665 громадян, які в своїх листах порушили 5206 питань.

Результати аналізу звернень свідчать, що громадяни для розв’язання конкретних питань звертались передусім із заявами - 3289, або 91%; скаргами - 286, або 8 %; пропозиціями – 39, або 1 %.

Безпосередньо від громадян за звітний період зареєстровано 1151 звернення, що становить 32 % від загальної кількості.

Для розгляду за належністю до райдержадміністрації передавались на опрацювання звернення:

- з Адміністрації Президента України – 3, або 0,09%,

-з Київської міської ради – 12, або 0,3%,

- із Київської міської державної адміністрації - 2270, або 62 %,

- прокуратури м. Києва та районної прокуратури – 36, або 1 %,

- від народних депутатів України та Верховної Ради України – 61, або 2%,

- з інших органів державної влади , установ – 93, або 2,5 %.

Як показує моніторинг за результатами опрацювання порушених питань 24 відсотка звернень задоволено, на 72 відсотка - надано роз’яснення, ще 4відсотка знаходиться на опрацюванні до надходження терміну.

За дорученням Київського міського голови Кличка В.В. здійснено опрацювання 2170 звернень громадян, які надійшли через відкриту громадську приймальню Київського міського голови. На всі звернення надано ґрунтовні відповіді у визначений термін. На звернення з комунальних питань вжито заходів реагування, а також викладені пропозиції взято до уваги та буде враховано їх виконання у 2016 році.

Також за звітний період у відділі роботи із зверненнями громадян здійснено організацію опрацювання звернень та контроль за **1900 зверненнями громадян до Державної установи «Урядовий контактний центр».** Як свідчить моніторинг на урядову гарячу лінію громадяни передусім зверталися з питань житлового господарства – 1008 звернень, або 53%, з питань надання субсидій – 434, або 23%, призначення щомісячної адресної допомоги особам, які переміщуються з тимчасово окупованої території 58 звернень, або 3,5 %, та інші питання.

Забезпечено контроль за розглядом 40 тис. 60 телефонних звернень громадян до КБУ «Контактний центр міста Києва***»***. Як свідчить моніторинг виконання звернень, з урахуванням перевірки зворотного зв’язку із заявниками, становить 92 відсотки.

За звітний період у відділі роботи із зверненнями громадян зареєстровано 149 запитів на публічну інформацію, із них: 59 від фізичних осіб та 90 запитів - за дорученням Київської міської державної адміністрації. Всі питання, що порушувались у запитах на публічну інформацію розглянуто відповідно до чинного законодавства. Скарг на відмову в задоволенні запиту на інформацію не було. Положення Указу Президента України від 05.05.2011 №547 «Питання забезпечення органами виконавчої влади доступу до публічної інформації» в районній державній адміністрації ретельно виконуються .

Як свідчить аналіз за актуальністю питань, що порушували громадяни у письмових та усних зверненнях, це – питання комунального господарства, що складає 51відсоток від загальної кількості порушених питань. У порівнянні з аналогічним періодом минулого року цей показник збільшився на 54 відсотки.

*Питання комунального господарства, це* **–** експлуатація будинків, ремонт ліфтів, ремонт дахів, асфальтування та ремонт доріг, облаштування дитячих майданчиків, оплата комунальних послуг, благоустрій прибудинкових територій. Також надано пропозиції щодо включення адрес до міської програми з виконання ремонту дахів та під’їздів, асфальтового покриття на прибудинкових територіях та міжквартальних проїздах.

Питання соціального захисту населення від загальної кількості порушених питань становить 15 відсотків. У порівнянні з аналогічним періодом минулого року цей показник збільшився на 50 відсотків.

В управлінні праці та соціального захисту населення здійснюється роз’яснювальна робота щодо надання матеріальної допомоги. У звітному періоді за зверненнями громадян призначалась *матеріальна допомога на малозабезпеченим**особам, інвалідам, пенсіонерам відповідно до цільової міської програми «Турбота*».

Не менш важливими для мешканців Подолу залишаються *питання житлової політики.* За кількістю порушених питань посідають третю позицію - 422, або 8 відсотків від загальної кількості. З аналогічним періодом минулого року цей показник збільшився на 13 відсотків.

Значна частина звернень громадян за звітний період надійшла до районної державної адміністрації від *найменш соціально захищених категорій громадян*: інвалідів Великої Вітчизняної війни – 11 звернень; від учасників та інвалідів війни, учасників бойових дій – 193; ветеранів праці – 96; багатодітних сімей, матерів героїнь, одиноких матерів – 48; учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та потерпілих від Чорнобильської катастрофи – 20 звернень.

На виконання вимог Указу Президента України від 07.02.08 № 109 “Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування” у Подільській районній в місті Києві державній адміністрації мною особисто, першим заступником голови, заступником голови, керівником апарату відповідно до затвердженого графіка проводились особисті та виїзні прийоми громадян та прямі “гарячі” телефонні лінії.

Під час організації проведення особистих прийомів громадян було забезпечено першочерговий особистий прийом громадянам пільгових категорій, а саме: учасникам війни, інвалідам війни, багатодітним родинам.

Т.в.о.голови райдержадміністрації Мондриївським В.М. проведено 25 особистих та 28 виїзних прийоми громадян, на яких прийнято 518 осіб, а також проведено 14 телефонних прямих ліній, дві з яких в рамках проекту «Прямий зв'язок з київською міською владою» 23.06.2015 та 08.12.2015 в КБУ «Контактний центр міста Києва». Першим заступником голови, заступником голови та керівником апарату проведено 122 особистих та виїзних прийоми громадян, на яких прийнято 191 особу.

На виконання положень Указу Президента України від 07.02.08 №109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» затверджено заходи, відповідно до яких забезпечено наступне*.* На засіданні Колегії Подільської районної в місті Києві державної адміністрації 28.01.2015 року заслухано питання «Про підсумки розгляду звернень громадян у Подільській районній в місті Києві державній адміністрації за 2014 рік» та 29.10.2015 «Про виконання Указу Президента України від 07.02.08 №109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» у Подільській районній в місті Києві державній адміністрації за дев’ять місяців 2015 року». За результатами проведеної Колегії підготовлено відповідні рішення. Інформація про проведення Колегії була оприлюднена на офіційному веб-порталі Подільської райдержадміністрації.

На апаратних нарадах за участю голови районної адміністрації щовівторка заслуховуються проблемні питання за зверненнями громадян, які потребують нагального вирішення, надавались протокольні доручення щодо покращення роботи зі зверненнями громадян та стану виконавської дисципліни за розглядом звернень.