**ІНФОРМАЦІЯ**

**про підсумки роботи із розгляду звернень громадян**

**у Подільській районній в місті Києві державній адміністрації**

**за І півріччя 2016 року**

В основу організації роботи зі зверненнями громадян у райдержадміністрації покладені завдання, визначені Законом України “Про звернення громадян“, Указом Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 “Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права громадян на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування“ (далі - Указ), Регламентом райдержадміністрації, затвердженого розпорядженням Подільської районної в місті Києві державної адміністрації від 07.07.2014 № 390, Порядком розгляду звернень громадян у райдержадміністрації, затвердженого розпорядженням Подільської районної в місті Києві державної адміністрації від 28.04.2014№ 237, зареєстрованого в Подільському районному управлінні юстиції у місті Києві 27.05.2014 № 1/169, Порядком про організацію особистого прийому громадян у Подільській районній в місті Києві державній адміністрації, затвердженого розпорядженням Подільської районної в місті Києві державної адміністрації від 06.05.2011 № 451, Плану заходів організації роботи із зверненнями громадян по виконанню Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 на 2016 рік, затвердженого головою Подільської районної в місті Києві державної адміністрації на 2016 рік та іншими нормативно-правовими документами, що регулюють роботу зі зверненнями громадян.

У відділі роботи із зверненнями громадян за звітний період зареєстровано 1495 звернень, із них: письмових – 1114, з особистого прийому – 381. У порівнянні з аналогічним періодом минулого року, їх кількість збільшилась на 15 відсотків.

Колективні звернення становлять 15,5 відсотків від загальної кількості.

У порівнянні з аналогічним періодом минулого року їх кількість практично не змінилась.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Загальна  кількість  звернень | | Кількість  письмових  звернень | | Кількість звернень з особистого прийому | | Кількість  колективних  звернень | | Кількість  повторних  звернень | |
| 2015 | 2016 | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 | 2015 | 2016 |
| 1303 | 1495 | 896 | 1114 | 407 | 881 | 222 | 231 | 2 | 0 |

З урахуванням колективних звернень за звітний період звернулись 8861 громадян, які в своїх листах порушили 2084 питання.

Результати аналізу звернень свідчать, що громадяни для розв’язання конкретних питань звертались передусім із заявами - 1392 або 93,5%; скаргами - 80 або 5%; пропозиціями – 23 або1,5 %.

Безпосередньо від громадян за звітний період зареєстровано 280 звернень, що становить 35 відсотків від загальної кількості.

Для розгляду за належністю до райдержадміністрації передавались на опрацювання звернення:

- з Адміністрації Президента України – 1 або 0, 01%,

- із Київської міської державної адміністрації - 854 або 57,0 %,

- прокуратури м. Києва та районної прокуратури – 7 або 0,4%,

- від народних депутатів України та Верховної Ради України – 5 або 0,3%,

- з інших органів державної влади , установ –38 або 2,5%.

Як показує моніторинг за результатами опрацювання порушених питань 15 відсотків звернень задоволено, на 77 відсотків - надано роз’яснення, ще 8 відсотків - знаходиться на опрацюванні до надходження терміну.

Також за звітний період у відділі роботи із зверненнями громадян здійснено організацію опрацювання звернень та контроль за 833 звернення громадян до Державної установи «Урядовий контактний центр». Як свідчить моніторинг, на урядову гарячу лінію громадяни передусім зверталися з питань житлового господарства, що становить 63 відсотки від загальної кількості надходжень.

Забезпечено контроль за розглядом 21 тис. 465 телефонних звернень громадян до КБУ «Контактний центр міста Києва***»***. Як свідчить моніторинг, з урахуванням перевірки зворотного зв’язку із заявниками, виконання звернень становить 90 відсотків. Звернення розглядаються особисто головою районної державної адміністрації, а їх вирішення перебуває на особистому контролі у керівників структурних підрозділів та комунальних підприємств. Для здійснення якісного розгляду звернень щотижня на апаратних нарадах надаються протокольні доручення щодо опрацювання окремих питань. Звернення громадян розглядалися відповідно до Порядку взаємодії органів виконавчої влади та державної установи «Урядовий контактний центр». Інформація та відповіді про розгляд порушених питань своєчасно вносяться до електронної системи реєстрації звернень та направляються авторам звернень поштовим зв’язком у конвертному вигляді.

За звітний період у відділі роботи із зверненнями громадян опрацьовано 92 запити на публічну інформацію, із них: 35 від фізичних осіб та 57 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 52 відсотки від загальної кількості порушених питань. У порівнянні з аналогічним періодом минулого року цей показник збільшився на 23 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.

Збільшення зазначених питань пов’язане із підвищенням оплати за комунальні послуги та реформою в житлово-комунальній сфері.

Під час розгляду звернень громадян посадові особи районної державної адміністрації, в межах повноважень, особисто зустрічалися із авторами листів для з’ясування порушених питань, проводились виїзні комісійні обстеження за місцем проживання, складались акти обстежень, залучались до розгляду порушених питань інші установи та організації. Питання, що забезпечують життєдіяльність громадян, перебувають на контролі до остаточного їх вирішення.

За зверненнями з питань житлово-комунального господарства виконано наступне.

Встановлено новий модернізований дитячий майданчик на прибудинковій території вул. Костянтинівська, буд.54-56.

Виконано ремонт покрівлі в буд №12-В на вул..М.Гречка.

Відновлено асфальтове покриття тротуару на вул. Введенській.

У 8 під’їзді буд. № 14 на вул. Мостицькій проведено модернізацію пасажирського ліфта.

У будинку №2-В на просп. Свободи виконано заміну вантажного ліфта.

Виконано ремонт в будинку за адресою: вул. Костянтинівська, 45.

Встановлено радіатори теплопостачання на сходових клітинах 1-го під’їзду вул. Костянтинівська, 19.

Встановлено пандус для пересування візків для інвалідів у під’їзді № 3 буд. №46 на просп. Свободи та на вул. Западинській, №3-А.**.**

Питання соціального захисту населення від загальної кількості порушених питань становлять 17 відсотків. У порівнянні з аналогічним періодом минулого року цей показник зменшився на 15 відсотків.

Від громадян, які беруть участь в антитерористичної операції та їх сімей розглянуто 312 звернень. У зверненнях порушувались наступні питання:

надання матеріальної допомоги – 289 звернень; покращення житлових умов – 4.

Від родичів учасників антитерористичної операції розглянуто 8 звернень, в яких порушувались питання: надання матеріальної допомоги, облаштування дитячого майданчика та питання працевлаштування. На порушені питання за зверненнями вживаються заходи щодо їх задоволення.

Не менш важливими для мешканців Подолу залишаються *питання житлової політики.* За кількістю порушених питань вони займають третю позицію - 160, або 8 відсотків від загальної кількості. З аналогічним періодом минулого року цей показник зменшився на 30 відсотків.

*Питання житлової політики -* ценадання житла на пільгових умовах, службового житла, видача ордерів та передачі гуртожитків до комунальної власності м. Києва.

Для забезпечення конституційних прав громадян на житло в районній адміністрації проводилась відповідна робота. До Головного управління житлового забезпечення Київської міської державної адміністрації направлено окремі листи щодо прискорення розв’язання житлових питань за зверненнями.

Значна частина звернень громадян за звітний період надійшла до районної державної адміністрації від *найменш соціально захищених категорій громадян*: інвалідів Великої Вітчизняної війни - 6 звернень від учасників та інвалідів війни, учасників бойових дій – 246; ветеранів праці - 24 ; багатодітних сімей, матерів героїнь, одиноких матерів – 35; учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та потерпілих від Чорнобильської катастрофи – 19 звернень.

Звернення зазначених категорій розглядаються мною особисто, надаються відповідні доручення, виконання яких контролюється до часу розв’язання проблем, які спричинили звернення.

На виконання вимог Указу в районній державній адміністрації мною особисто, першим заступником голови, заступником голови, керівником апарату відповідно до затвердженого графіку **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.

Проведено головою (в.о.голови) 22 особистих та виїзних прийомів громадян, на яких прийнято 104 особи, а також проведено 6 телефонних прямих ліній. Першим заступником голови, заступником голови та керівником апарату проведено 66 особистих та виїзних прийомів громадян, на яких прийнято 87 осіб. Питання, які порушували громадяни на особистих прийомах стосувалась вирішення це - комунального господарства, покращення житлових умов та соціального захисту.

На особистих прийомах за звітному періоді працівниками відділу роботи із зверненнями громадян зареєстровано 381 звернення від громадян, що становить 38,0 % від загальної кількості звернень.

У Подільській районній в місті Києві державній адміністрації основний комплекс організаційних завдань на виконання Указу Президента України від 07.02.08 №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» за звітний період було реалізовано.