**ІНФОРМАЦІЯ**

**про підсумки роботи із розгляду звернень громадян**

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

**за 2016 рік**

В основу організації роботи зі зверненнями громадян у районній державній адміністрації 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“ (дал-Указ), Плану заходів організації роботи із зверненнями громадян по виконанню Указу, 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 2849 звернень, із них: письмових – 2087, з особистого прийому – 762. У порівнянні з аналогічним періодом минулого року, їх кількість зменшилась на 26,8 відсотків.

Колективні звернення становлять 18 відсотків від загальної кількості.

У порівнянні з аналогічним періодом минулого року кількість не змінилася.

З урахуванням колективних звернень за звітний період звернулись 16668 громадян, які в своїх листах порушили 4178 питань.

Результати аналізу звернень свідчать, що громадяни для розв’язання конкретних питань звертались передусім із заявами - 2602 або 91 %; скаргами - 222 або 7,8 %; пропозиціями – 25 або 1 %.

Безпосередньо від громадян за звітний період зареєстровано 1157 звернень, що становить 40,6 відсотків від загальної кількості.

Як показує моніторинг, за результатами опрацювання порушених питань 16 відсотків звернень задоволено, на 80 відсотків надано роз’яснення, ще 4 відсотків знаходиться на опрацюванні до надходження терміну.

Також за звітний період у відділі роботи із зверненнями громадян здійснено організацію опрацювання звернень та контроль за **3236 зверненнями** громадян до Державної установи «Урядовий контактний центр». Як свідчить моніторинг, на урядову телефонну гарячу лінію громадяни передусім зверталися з питань житлового господарства, що становить 75 відсотків від загальної кількості надходжень.

Забезпечено контроль за розглядом **48 тис. 248 телефонних звернень** громадян до КБУ «Контактний центр міста Києва***»***. Як свідчить моніторинг, з урахуванням перевірки зворотного зв’язку із заявниками, виконання звернень становить 96 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 - **231 запит на публічну інформацію, із них: 95 від фізичних осіб та 136 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.

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 інші установи та організації. Питання, що забезпечують життєдіяльність громадян, перебувають на контролі до остаточного їх вирішення.

На виконання вимог Указу в районній державній адміністрації головою, першим заступником голови, заступником голови, керівником апарату відповідно до затвердженого графіку проводились особисті та виїзні прийоми громадян і 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.

Головою Подільської районної в місті Києві державної адміністрації проведено 23 особистих та 21 виїзний прийоми громадян, на яких прийнято 228 особи, а також проведено 15 телефонних прямих ліній, а також у прямому ефірі на передачі ТРК Київ «В центрі уваги» та в спецпроекті «Прямий зв'язок з київською міською владою» в КБУ Контактний центр міста Києва».

Першим заступником голови, заступником голови та керівником апарату проведено 119 особистих та виїзних прийоми громадян, на яких прийнято 168 осіб. Питання, які порушували громадяни на особистих прийомах стосувались комунального господарства, покращення житлових умов та соціального захисту.

На особистих прийомах за звітний період працівниками відділу роботи із зверненнями громадян зареєстровано 762 звернення від громадян, що становить 27 відсотків від загальної кількості звернень.

З метою підвищення рівня правової освіти громадян, поліпшення правового інформування, надання правової допомоги, створення належних умов для набуття громадянами правових знань, а також забезпечення їхнього конституційного права знати свої обов’язки, в Управлінні праці та соціального захисту населення, в юридичному відділі адміністрації надаються консультації громадянам, які опинилися в складних життєвих умовах і потребують соціального захисту та підтримки. Правову допомогу в юридичному відділі районної державної адміністрації надано більше 100 особам. А також двічі на тиждень в громадській приймальні районної адміністрації надає правову допомогу юрист з Центру правової допомоги киянам, які опинились у складних життєвих обставинах.

На Засіданні Колегії Подільської районної в місті Києві державної адміністрації від 27.10.2016 року було заслухано питання «Про підсумки розгляду звернень громадян у Подільській районній в місті Києві державній адміністрації за 9 місяців 2016 року», за наслідками головою райдержадміністрації затверджено рішення, які взято посадовими особами до неухильного виконання.

Впродовж поточного року відповідно до плану відділу роботи із зверненнями громадян було проведено 5 нарад з питань покращення організації роботи із зверненнями громадян за участю керівництва районної державної адміністрації.

З метою забезпечення інформованості населення організація роботи зі зверненнями громадян висвітлюється на офіційному веб-сайті районної адміністрації ([www.podil.gov.ua](http://www.podil.gov.ua)), а також розміщено Порядок розгляду звернень громадян у районній адміністрації, графіки особистого прийому громадян та проведення прямих «гарячих» телефонних ліній керівництвом районної адміністрації.