

Звіт про організацію роботи зі зверненнями громадян у Подільській районній в місті Києві державній адміністрації за 2017 рік

У відділі роботи із зверненнями громадян за звітний період зареєстровано 2665 звернень громадян, із них: письмових – 1963, з особистого прийому громадян – 702. У порівнянні з аналогічним періодом минулого року їх кількість зменшилась на 184 звернення або 7 відсотків.

Колективні звернення становлять 24 відсотки від загальної кількості. У порівнянні з аналогічним періодом минулого року їх кількість збільшилась на 20 відсотків. З урахуванням колективних звернень за звітний період звернулись 21511 громадян, які в своїх листах порушили 4088 питань. Результати аналізу звернень свідчать, що громадяни для розв'язання конкретних питань звертались передусім із заявами 90%; скаргами 9%, пропозиціями 1 %. Безпосередньо від громадян за звітний період зареєстровано 1068 звернень, що становить 40 % від загальної кількості.

Для розгляду за належністю до райдержадміністрації передавались на опрацювання звернення:

- із Київської міської державної адміністрації - 1228 або 46%,
- від прокуратури м. Києва – 13 або 0,5%,
- від народних депутатів України та Верховної Ради України 202 або 7,5%,
- з інших органів державної влади , установ – 153 або 6 %.

Як показує моніторинг, за результатами опрацювання порушених питань за зверненнями 17 відсотків задоволено, на 78 відсотків надано роз'яснення, ще 5 відсотків знаходиться на опрацюванні до надходження термінів.

Також за звітний період у відділі роботи із зверненнями громадян здійснено організацію опрацювання та контроль за 4699 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 71 відсоток від загальної кількості надходжень, з питань надання субсидії - 11 відсотків; надання пільгових рецептів – 3 відсотка; виплати соціальної допомоги (щомісячна адресна допомога особам, які переміщені з тимчасово окупованих територій, допомога матерям при народженні дитини та допомога на життєві потреби) – 3 відсотка; житлового забезпечення – 1 відсоток; інші питання - 11 відсотків.

Забезпечено контроль за розглядом **49 тис. 040 телефонних звернень громадян до КБУ «Контактний центр міста Києва»**. Як свідчить моніторинг, з урахуванням зворотного зв'язку із заявниками, виконання звернень становить **84 відсотки**. Звернення розглядаються особисто головою районної державної адміністрації, а їх вирішення перебуває на особистому контролі у керівників структурних підрозділів та комунальних підприємств Подільського району. 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 про розгляд порушених питань та відповіді на звернення своєчасно вноситься до електронної системи реєстрації звернень та направляється авторам звернень поштовим зв'язком у конвертному вигляді.

Відповідно до повноважень забезпечено організацію опрацювання за 331 запитами на публічну інформацію, із них: 141 від фізичних осіб та 190 - за дорученням виконавчого органу Київської міської ради (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.

За актуальністю питань, що порушували громадяни у письмових та усних зверненнях, це питання комунального господарства або 62 відсотки від загальної кількості порушених питань. У порівнянні з аналогічним періодом минулого року цей показник збільшився на 4 відсотки.

Пріоритетними залишаються питання комунального господарства. Майже 20 відсотків звернень стосувалися подачі центрального опалення до житлового фонду виробником надання послуг ПАТ «Київенерго» та відсутності в літній період ХВП. Оперативного реагування потребували звернення щодо роботи ліфтів. З метою недопущення соціальної напруги серед населення комунальними підприємствами Подільського району було забезпечено завчасне інформування мешканців через оголошення на комунальних будинках та в засобах масової інформації про аварійні та ремонтні роботи на території Подільського району м. Києва. Особлива увага зверталася на відключення ГВП, ЦО та ХВП, у зв'язку з чим посилено співпрацю з підприємствами - виробниками надання послуг. Також надано пропозиції щодо включення адрес до міської програми з виконання ремонту дахів та під'їздів, асфальтування прибудинкових територій та міжквартальних проїздів.

Не менш важливими для мешканців Подільського району залишаються питання житлової політики. За кількістю порушених питань становить 6 відсотків від загальної кількості. Надходження звернень з питань соціального захисту населення становить 7 відсотків від загальної кількості.

Від громадян, які беруть участь в антитерористичній операції та їх сімей розглянуто 41 звернення. У зверненнях порушувались наступні питання: надання матеріальної допомоги; покращення житлових умов та комунальні питання. На порушені питання за зверненнями вживалися заходи щодо їх задоволення.

Значна частина звернень громадян за звітний період надійшла до районної державної адміністрації від *найменш соціально захищених категорій громадян*: інвалідів другої Світової війни 15 звернень; учасників та інвалідів

війни, учасників бойових дій – 109; ветеранів праці - 115; багатодітних сімей, «Матерів героїнь», одиноких матерів – 27; учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та потерпілих від Чорнобильської катастрофи – 82. Звернення зазначених категорій розглядаються головою особисто, надаються відповідні доручення, виконання яких контролюється до часу розв'язання проблем, які спричинили звернення.

У 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 Мондриївським В.М. проведено 25 особистих та 24 виїзних прийоми громадян, на яких прийнято 235 осіб, а також проведено 12 телефонних прямих ліній, в тому числі 2 телефонні лінії в КБУ «Контактний центр міста Києва», в рамках проекту «Прямий зв'язок з Київською міською владою».

Першим заступником голови, заступником голови та керівником апарату проведено 119 особистих та виїзних прийоми громадян, на яких прийнято 150 осіб. Питання, які порушували громадяни на особистих прийомах стосувались комунального господарства, покращення житлових умов та соціального захисту.

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 постійно 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 160 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.