**Робота 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 7 відсотків.

З урахуванням колективних звернень за звітний період звернулись 21511 громадян, які в своїх листах порушили 4088 питань.

Також за звітний період опрацьовано 4699 звернень громадян до Державної установи «Урядовий контактний центр».

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, проводяться круглі столи, навчальні семінари.

Відповідно до повноважень забезпечено організацію опрацювання за 331 запитами на публічну інформацію. Скарг на відмову в задоволенні запиту на інформацію не було.

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.