Звіт про організацію роботи зі зверненнями громадян

У Подільській районній в місті Києві державній адміністрації

за перше півріччя 2018 року

Станом на 30.06.2018 року до Подільської районної в місті Києві державної адміністрації (далі - райдержадміністрація) на розгляд надійшло 1228 звернень громадян, із них: письмових – 931, з особистого прийому – 297. В тому числі 90 письмових звернень, які надійшли на електронну адресу райдержадміністрації, що становить 7 відсотків від загальної кількості. У порівнянні з аналогічним періодом минулого року, їх кількість фактично не збільшилась.

Колективні звернення становлять 25 відсотків від загальної кількості. У порівнянні з аналогічним періодом минулого року їх кількість збільшилась на 5 відсотків.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Загальнакількістьзвернень | Кількістьписьмовихзвернень | Кількість звернень з особистого прийому | Кількість колективнихзвернень  | Кількість повторнихзвернень |
| 2018 | 2017 | 2018 | 2017 | 2018 | 2017 | 2018 | 2017 | 2018 | 2017 |
| 1228 | 1182 | 931 | 844 | 297 | 338 | 316 | 259 | 0 | 0 |

З урахуванням колективних звернень, за звітний період звернулись 11949 громадян, які в своїх листах порушили 2084 питання.

Результати аналізу звернень свідчать, що громадяни для розв’язання конкретних питань звертались передусім із заявами (1104), що становить 90 відсотків від питомої ваги надходження, скаргами (105) – 8 відсотків та пропозиціями 2 відсотки.

Безпосередньо від громадян за звітний період зареєстровано 480 звернень або 40 відсотків від загальної кількості.

Для розгляду за належністю до райдержадміністрації передавались на опрацювання звернення:

- із Київської міської державної адміністрації - 554 або 45%,

- від інших органів державної влади , установ – 194 або 15 %.

Як показує моніторинг, за результатами опрацювання порушених питань за зверненнями 16 відсотків задоволено, на 71 - надано роз’яснення, в тому числі що перебувають на довгостроковому контролі до остаточного вирішення питань, ще 12 - знаходиться на опрацюванні до надходження термінів.

Також за звітний період у відділі роботи із зверненнями громадян здійснено організацію опрацювання та контроль за 2430 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 80 відсотків від загальної кількості надходжень, з питань надання субсидії 5 %, виплати соціальної допомоги 2 %, інші питання 13 %.

Забезпечено розгляд 28 тис. телефонних звернень громадян до КБУ «Контактний центр міста Києва*»*. З урахуванням перевірки зворотного зв’язку із заявниками, виконання становить 90 відсотків**.** Звернення розглядаються особисто головою райдержадміністрації, 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 вносяться до електронної системи реєстрації звернень та направляються авторам звернень.

Також забезпечено організацію опрацювання за 237 запитами на публічну інформацію, із них: 96 - від фізичних осіб та 141 - за дорученням виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації). 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 райдержадміністрації ретельно виконуються.

Як свідчить аналіз актуальності питань, що порушували громадяни у письмових та усних зверненнях, це питання комунального господарства або 65 відсотків від загальної кількості порушених питань. У порівнянні з аналогічним періодом минулого року цей показник збільшився на 11 відсотків.

*Питання комунального господарства -* надання послуг з центрального опалення та гарячого водопостачання, оплата комунальних послуг, експлуатація будинків, ремонт ліфтів. Для вжиття заходів реагування надавались пропозиції щодо включення адрес за зверненнями до міської програми з виконання ремонту дахів та під’їздів, асфальтового покриття на прибудинкових територіях та міжквартальних проїздах на 2018 рік.

Під час розгляду звернень громадян посадові особи райдержадміністрації, в межах повноважень особисто зустрічалися із авторами для з’ясування порушених питань, проводились виїзні комісійні обстеження за місцем проживання, складались акти обстежень, залучались до розгляду інші установи та організації.

Не менш важливими для мешканців Подільського району залишаються питання житлової політики**.** За кількістю порушених питань становить 11 відсотків від загальної кількості. З аналогічним періодом минулого року цей показник збільшився на 32 відсотки.

Надходження звернень з питань соціального захисту населення становить 3,5 відсотки від загальної кількості, у порівнянні з аналогічним періодом їх кількість не змінилася. В управлінні праці та соціального захисту населення проводиться належна робота щодо розгляду звернень з питань соціального забезпечення громадян. Оформлялась допомога за рахунок програми «Турбота. Назустріч киянам». Від громадян, які беруть участь в антитерористичної операції та їх сімей розглянуто 10 звернень. Значна частина звернень громадян за звітний період надійшла до райдержадміністрації від *найменш соціально захищених категорій громадян*: інвалідів другої Світової війни - 4 звернення; учасників та інвалідів війни, учасників бойових дій – 41; ветеранів праці - 49; «Матері-Героїні» - 6; багатодітних та одиноких матерів – 12; учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та потерпілих від Чорнобильської катастрофи – 34. Звернення зазначених категорій розглядаються головою райдержадміністрації особисто, надаються відповідні доручення, виконання яких контролюється до часу розв’язання проблем, які спричинили звернення.

На виконання вимог 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» в райдержадміністрації головою, 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.

Головою Подільської районної в місті Києві державної адміністрації Мондриївським В.М. проведено 11 особистих та 9 виїзних прийомів громадян, на яких прийнято 95 осіб, а також проведено 6 телефонних прямих лінії.

Першим заступником голови, заступником голови та керівником апарату проведено 75 особистих та виїзних прийоми громадян, на яких прийнято 71 особу. 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 297 звернень від громадян, що становить 25 відсотків від загальної кількості надходження 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 райдержадміністрації надаються консультації громадянам, які опинилися в складних життєвих умовах і потребують соціального захисту та підтримки. 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.

Організація роботи зі зверненнями громадян висвітлюється на офіційному веб - сайті районної адміністрації ([www.podil.gov.ua](http://www.podil.gov.ua)), а також розміщено нормативно-правові акти щодо забезпечення конституційних прав громадян, графіки особистого прийому громадян та проведення прямих «гарячих» телефонних ліній керівництвом райдержадміністрації та Київської міської державної адміністрації.