**ЗВІТ ПРО ОРГАНІЗАЦІЮ РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН**

**у першому кварталі 2019 року**

За звітний період до Подільської районної в місті Києві державної адміністрації (далі - райдержадміністрація) на розгляд надійшло 639 звернень громадян, із них: письмових – 513, з особистого прийому – 126. В тому числі 114 письмових звернень, які надійшли на електронну адресу райдержадміністрації, що становить 18 відсотків від загальної кількості.

Колективні звернення становлять 19 відсотків від загальної кількості. У порівнянні з аналогічним періодом минулого року їх кількість зменшилась на 16 звернень. З урахуванням колективних звернень, за звітний період звернулись 3584 громадянина, які в своїх листах порушили 1129 питань.

Результати аналізу звернень свідчать, що громадяни для розв’язання конкретних питань звертались передусім із заявами (564 ), що становить 89 відсотків від питомої ваги надходження, скаргами (68) – 11 відсотків та пропозиціями 1 відсоток.

Безпосередньо від громадян за звітний період зареєстровано 216 звернень або 34 відсотки від загальної кількості.

Для розгляду за належністю до райдержадміністрації передавались на опрацювання звернення:

- із Київської міської державної адміністрації 54 відсотки,

- від інших органів державної влади, установ 12 відсотків.

Як показує моніторинг, за результатами опрацювання порушених питань за зверненнями 20 відсотків задоволено, на 59 - надано роз’яснення, в тому числі, що перебувають на довгостроковому контролі до остаточного вирішення питань, ще 21 - знаходиться на опрацюванні до надходження термінів.

За звітний період здійснено організацію опрацювання 1231 звернення громадян до Державної установи «Урядовий контактний центр міста Києва. Звернення розглядались відповідно до Порядку взаємодії органів виконавчої влади та Державної установи «Урядовий контактний центр міста Києва».

Як свідчить моніторинг, на урядову «гарячу лінію» передусім громадяни звертались з питань житлового господарства, що становить 68 відсотків від загальної кількості надходжень, з питань соціального забезпечення, а саме: нарахування субсидій та призначення соціальних виплат –25 відсотків; надання пільгових рецептів – 2 відсотка, інші питання – 5 відсотків.

Забезпечено контроль за розглядом 12 тис. 627 телефонних звернень громадян з КБУ «Контактний центр міста Києва». Звернення розглядаються особисто головою районною в місті Києві державною адміністрацією, передаються на опрацювання до структурних підрозділів та комунальних підприємств Подільського району. Для здійснення якісного розгляду звернень щотижня на засідання районного штабу надаються протокольні доручення щодо опрацювання окремих питань.

Також забезпечено організацію опрацювання за 116 запитами на публічну інформацію, із них: 32 - від фізичних осіб та 84 - 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.

За актуальністю питань, що порушували громадяни у письмових та усних зверненнях, це питання комунального господарства - 66 відсотків від загальної їх кількості. У порівнянні з аналогічним періодом минулого року цей показник збільшився на 12 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 модернізації та капітального ремонту ліфтів у будинках, ремонту дахів та під’їздів, асфальтового покриття на прибудинкових територіях та міжквартальних проїздах на 2019 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 5 відсотків від загальної кількості. З питань соціального захисту населення також становить 5 відсотків 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».

Значна частина звернень громадян за звітний період надійшла до райдержадміністрації від *найменш соціально захищених категорій громадян*: інвалідів другої Світової війни - 3 звернення; учасників та інвалідів війни, учасників бойових дій – 29; ветеранів праці - 38; «Матері-Героїні» - 1; багатодітних та одиноких матерів – 11; учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та потерпілих від Чорнобильської катастрофи – 18.

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 07.02.2008 №109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» у районній державній адміністрації головою, першим заступником голови, заступником голови, керівником апарату відповідно до затвердженого графіка 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 6 особистих та 5 виїзних прийомів громадян, на яких прийнято 33 особи, а також проведено 3 телефонних прямих лінії.

Першим заступником голови, заступником голови та керівником апарату проведено 46 особистих та виїзних прийоми громадян, на яких прийнято 26 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 126 звернень від громадян, що становить 20 відсотків від загальної кількості надходження звернень.

Відділом роботи із зверненнями громадян проводяться наради з питання організації роботи зі зверненнями громадян у Подільській райдержадміністрації. Всього за звітний період проведено 9 нарад з виконавської дисципліни за зверненями громадян за участю керівництва райдержадміністрації. За результатами проведених нарад напрацьовані відповідні протокольні доручення щодо дотримання вимог чинного законодавства по розгляду звернень громадян, забезпечення належного виконання доручень, наданих керівництвом Київської міської державної адміністрації на звернення громадян та підготовці обґрунтованих відповідей у визначені терміни .

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.

У Подільській районній в місті Києві державній адміністрації основний комплекс організаційних завдань на виконання положень Указу Президента України від 07.02.2008 №109 «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.