**Звіт про організацію роботи зі зверненнями громадян**

**за 9 місяців 2023 року**

В основу організації роботи зі зверненнями громадян у Подільській районній в місті Києві державній адміністрації покладено виконання завдань, визначені законами України «Про звернення громадян», «Про захист персональних даних», 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», Інструкцією з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об’єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348 (зі змінами), Порядком роботи з документами в інформаційно-телекомунікаційній системі «Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва» у виконавчому органі Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації), районних в місті Києві державних адміністраціях, затвердженим розпорядженням виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 28.12.2012 № 2368 (зі змінами) та іншими нормативно-правовими документами, які регламентують роботу зі зверненнями громадян.

Станом на 30.09.2023 року зареєстровано та опрацьовано 1423 звернення громадян, із них: з особистого прийому – 215, письмових – 1208, в тому числі 262 звернення, які надійшли на електронну адресу райдержадміністрації, що становить 18,4 % від загальної кількості. За дорученням Київського міського голови Кличка В. В. та керівництва Київської міської державної адміністрації, Київської міської військової адміністрації надійшло на розгляд 577 звернень або 41 % від питомої ваги надходження.

З урахуванням колективних звернень за звітний період звернулись 30987 громадян, які у своїх листах порушили 1863 питань.

Безпосередньо від громадян за звітній період зареєстровано 645 звернень або 45 % від загальної кількості.

Для розв’язання конкретних питань зверталось передусім із заявами 1270 громадян, що становить 89,3% від питомої ваги надходження, скаргами 148 або 10,4%, пропозиціями 5 або 0,3%.

За результатами опрацювання порушених питань за зверненнями 20,4% - вирішено позитивно, на 74% - надано роз’яснення, в тому числі, що перебувають на довгостроковому контролі до остаточного вирішення питань, ще 5,6% - на опрацюванні з дотриманням термінів.

За актуальністю питань, що порушували громадяни у письмових та усних зверненнях, питання житлово-комунального господарства становить 44,7% від загальної кількості. У порівнянні з аналогічним періодом минулого року цей показник зменшився.

Питання комунального господарства:надання послуг з централізованого опалення та гарячого водопостачання, оплата комунальних послуг, експлуатація будинків, ремонт ліфтів та інші. Для вжиття заходів реагування надавались пропозиції щодо включення адрес за зверненнями до міських програм модернізації та капітального ремонту ліфтів у будинках, ремонту дахів та під’їздів, асфальтового покриття на прибудинкових територіях та міжквартальних проїздах на 2023 рік та наступні роки.

Під час розгляду звернень, посадові особи райдержадміністрації, в межах повноважень, особисто зустрічалися із авторами, проводились комісійні обстеження за місцем проживання, з метою повноти розгляду залучались інші установи та організації.

**За зверненнями з комунальних питань за 9 місяців 2023 року вирішено позитивно такі.**

Відремонтовано покрівлю у житловому буд. № 46 на просп. Свободи в межах квартири № 37, буд. № 21 на вул. Світлицького, буд. № 9 на вул. Байди-Вишневецького та буд. № 38 на вул. Петропавлівській.

Проведено роботи по зачеканенню (ремонту) тріщин фасаду буд. № 4 на вул. Братській, поточного ремонту ґанку під’їзду № 1 буд. № 28-В на вул. Світлицького.

Виконано: ремонт системи водовідведення з покрівлі буд. № 31 на   
просп. Правди, буд. № 47-Г на вул. Тираспільській, 47-Г, буд. № 15 на просп. Ваcиля Порика,ремонт трубопроводу внутрішньобудинкової системи водовідведення (каналізації) в буд. № 15 на просп. Василя Порика,ремонтно-налагоджувальні роботи на внутрішньобудинкових мережах централізованого гарячого водопостачання в буд. № 116-А на вул. Кирилівській, буд. № 23 на вул. Волоській, в буд. № 15/1 на просп. Свободи, буд. № 12 на вул. Мостицькій,налагоджувальні роботи на внутрішньобудинкових мережах централізованого опалення у підвальному приміщенні в буд. № 1 на вул. Введенській,відновлення роботи радіатора системи централізованого опалення на сходових клітках під’їзду № 6 в буд. № 3 на просп. Свободи.

Виконано ремонт електрообладнання електрощитової в буд. № 15 на просп. Василя Порика.

Відновлено функціонування зливостічної мережі на просп. Василя Порика, 15-А.

Проведено ремонтно-налагоджувальні роботи пасажирських ліфтів: буд.   
№ 1-А на вул. Перемишльській, буд № 96 під’їзді № 2 на просп. Правди, буд.  
№ 43 на вул. Тираспільській, буд. № 30-А на просп. Свободи, буд. № 70 на просп. Правди, буд. № 17-Б на просп. Свободи, буд. № 23 на вул. Межовій, буд. № 3 на вул. Захарівській, буд. № 64 під’їзді № 10 на просп. Правди, буд. № 64 в під’їзді № 2 на просп. Правди, буд. № 23 в під’їзді № 3 на вул. Волоській.

Виконано ремонт вантажних ліфтів: буд. № 20-Ж на просп. Георгія Гонгадзе, буд. № 30-А на просп. Свободи, буд. № 85/87-А на вул. Кирилівській, буд. № 70 на просп. Правди, буд. № 8-А під’їзді № 2 на просп. Правди.

Виконано роботи з капітального ремонту зовнішніх сходів у дворі житлового буд. № 21/7 на вул. Вітряні Гори.

Проведено роботи зі встановлення засобів обмеження руху та паркування автомобілів на зеленій зоні вздовж паркану Спеціалізованої школи № 271   
з поглибленим вивченням інформаційних технологій за адресою:   
вул. Мостицька, 16, на зеленій зоні за адресою: вул. Вишгородська, 45 (ЖК «Паркове місто»).

Завершено поточний ремонт тротуару з фасадної сторони буд. № 54 на   
вул. Верхній Вал, усунено просідання асфальтового покриття в арці житлового буд. № 62 на вул. Верхній Вал, ремонтні роботи по частковій заміні тротуарних плит біля загальноосвітнього навчального закладу І-ІІІ ступенів «Середня загальноосвітня школа № 262».

Окремо слід зазначити, що в звітному періоді до Подільської районної в місті Києві державної адміністрації надійшло 113 звернень від мешканців району щодо укриттів цивільного захисту. Зокрема, мешканців району турбують питання щодо стану укриттів, забезпечення та наявність актів обстеження. Працівники адміністрації, розуміючи актуальність таких звернень під час збройної агресії російської федерації, оперативно опрацьовують питання та вчасно надають необхідну інформацію.

Завершено проведення ремонтних робіт в найпростішому укритті закладу дошкільної освіти № 188 вул. Івана Виговського, 6-А.

Не менш важливими для мешканців Подільського району залишаються питання соціального захисту населення, що за кількістю порушених питань становить 7% від загальної кількості. В Управлінні соціального захисту населення проводиться належна робота щодо розгляду звернень з питань соціального забезпечення громадян.

За звітний період від громадян, що мають статус - Захисник/Захисниця України та Родич Захисника/Захисниці України розглянуто 15 звернень, із них:3 - за дорученнями керівництва Київської міської державної адміністрації та 12 - до Подільської районної в місті Києві державної адміністрації. Порушувались питання: поліпшення житлових умов (4), щодо виплати та черговості на отримання грошової компенсації за належні для отримання жилі приміщення (2), облаштування пам'ятної дошки на буд. № 70 на просп. Правди на честь захисника України, який проживав за цією адресою та загинув у 2022 році від травм отриманих під час захисту Батьківщини (1), встановлення меморіальної дошки на честь загиблого захисника на житловому буд. № 4 на просп. Свободи або нанесення муралу на фасаді житлових буд. № 4 або № 4-А на просп. Свободи (1),виплати одноразової матеріальної допомоги за належну для одержання земельну ділянку для будівництва і обслуговування жилого будинку. господарських будівель і споруд в порядку реалізації права на першочергове відведення земельних ділянок передбаченого в абзаці другому пункту 15 частини першої статті 15 Закону України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту» (2), отримання пільги на харчування дитини в закладі освіти (5). На звернення надані відповіді, роз’яснення відповідно до чинного законодавства.

Стосовно проблемних питань внутрішньо переміщених осіб надійшло 14 звернень, в яких порушувались питання:

* призначення та виплата різних допомог;
* поновлення, отримання довідок;
* надання гуманітарної допомоги;
* отримання житла;
* підтвердження відповідності медичної довідки для проходження медичної комісії в територіальному центрі комплектування.

За сприяння у вирішенні порушених у зверненнях питань заявники висловили 16 подяк, зокрема, комунальним службам Подільського району – 12; працівникам Центру надання адміністративних послуг – 2, відділу торгівлі -1.

Не менш важливими є питання сімейної та гендерної політики*,* захисту прав дітей. За кількістю порушених питань становить 5,3% відсотки від загальної кількості.

За звітний період виконуючим обов’язки голови Подільської районної в місті Києві державної адміністрації проведено 10 виїзних прийоми, під час яких прийнято 5 осіб; проведено 15 особистих прийомів, під час яких прийнято 32 особи, проведено 6 прямих телефонних лінії, під час яких прийнято 9 дзвінків від громадян.

Керівництвом райдержадміністрації проведено 8 прийомів, на яких прийнято 19 громадян, а також проведено 10 прямих телефонних ліній, під час яких прийнято 16 дзвінків від громадян.

Упродовж звітного періоду працівниками Відділу приймались телефонні звернення від громадян, які звертались за консультаціями та допомогою у вирішенні питань. У межах повноважень працівниками надавались консультації.

За період з 01.01.2023 по 30.09.2023 організовано опрацювання за 1860 зверненнями громадян до Державної установи «Урядова гаряча лінія 1545». Звернення розглядались відповідно до Порядку взаємодії органів виконавчої влади та Державної установи «Урядовий контактний центр».

Як свідчить моніторинг, на урядову «гарячу лінію» громадяни передусім звертались з питань житлового господарства, що становить 54% від загальної кількості надходжень, з питань соціального забезпечення, а саме: призначення соціальних виплат і допомог особам, які переміщуються з тимчасово окупованих територій та надання адресної допомоги – 30%, питань благоустрою територій – 3%, надання пільгових рецептів – 2%; питання освіти – 2%; та 9% – інші питання.

Забезпечено контроль за розглядом 38365 зверненнями громадян до КБУ «Контактний центр міста Києва». Звернення розглядались особисто в.о. голови   
райдержадміністрації, а їх вирішення знаходиться на контролі в структурних підрозділах та комунальних підприємствах Подільського району до остаточного виконання.

Невідкладного реагування потребувало забезпечення життєдіяльності соціально вразливих верств населення району, мешканців будинків, пошкоджених внаслідок обстрілів та внутрішньо переміщених осіб, евакуйованих з місць проведення бойових дій та населених пунктів, що опинилися на межі гуманітарної катастрофи. Розглянуто 207 звернень з питань надання гуманітарної та матеріальної допомоги для вирішення соціально-побутових проблем та обслуговування одиноких непрацездатних громадян. Актуальними для мешканців району є питання щодо стану споруд цивільного захисту. Опрацьовано 764 звернення стосовно цілодобової доступності в укриттях, облаштування підвальних приміщень у житлових будинках і закладах освіти та інші укриття, що можуть слугувати бомбосховищами.

**За зверненнями вирішено такі питання.**

Виконано ремонту найпростіших укриттів в закладах освіти: дитячому навчальному закладі № 188 на вул. Івана Виговського, 6-А, середній загальноосвітній школі № 93 на пров. Межовий, 7, спеціалізованій школі № 118 «Всесвіт» на вул. Тульчинській, 5; житлових будинках: № 10 на вул. Мостицькій,   
№ 1/102, 3, 3-А на просп. Георгія Гонгадзе.

Відремонтовано покрівлі в будинках за адресами:буд. № 55/57 на   
вул. Волоській; буд. № 12-А на вул. Копилівській; буд. № 3-а, 19-а на вул. Межовій;   
буд. № 26-А, 18-Ж на просп. Георгія Гонгадзе; буд. № 3 на вул. Бондарській;   
буд № 23-А, 31 на вул. Вишгородській; буд. № 6, 10 на вул. Мостицькій; буд. № 3 на вул. Нижньоюрківській; буд. № 13/16, 14/14, 7 на вул. Перемишльський;   
буд. № 15 на вул. Петропавлівській; буд. № 13/9, 18 на вул. Почайнинській;   
буд. 7/11 на вул. Рилєєва; буд. № 53 на вул. Олени Теліги; буд. № 14 на   
вул. Троцько-Кирилівській; буд. № 4-В на вул. Наталії Ужвій; буд. № 24-А на   
вул. Івана Виговського; буд. № 8/7 на вул. Івана Їжакевича; буд. № 19 на   
пров. Бондарському; буд. № 3 на пров. Чигиринському; буд. № 15. 15-а на   
просп. Василя Порика; буд. 17-а, 31, 6, 6-а, 80, 80-Б на просп. Правди; буд. № 15/1, 2-В на просп. Свободи*.*

Проведено поточний ремонт ліфтового обладнання у ліфтах:буд. № 12-А, на вул. Копилівській; під’їзду № 2 буд. № 23 на вул. Межовій; буд. № 6, 8, 10 на вул. Мостицькій; під’їзду № 1 буд. № 2-г на вул. Новомостицькій; буд. № 6 на

вул. Петропавлівській; під’їзд № 3 буд. № 30/20-Б, 24-А на вул. Світлицького;   
буд. № 42/44 на вул. Сирецькій; під’їзду № 2 буд. № 4, під’їзду № 1 буд. 4-В, 4Г на вул. Наталії Ужвій; буд. № 6-А, 17, 17-А, 70-Б, 80-Б, 88, 88-А, 88-Б, 96, 96-А на просп. Правди; буд. № 5 на вул. Валківській; буд. № 7, 11 на вул. Галицькій;   
буд. № 30-А на просп. Свободи; буд. № 124 на вул. Кирилівській; буд. № 1, 1-А на вул. Перемишльській; буд. № 4 на вул. Турівській; буд. № 11-А, 24-А на   
вул. Івана Виговського; буд. № 5 на пров. Межовому; буд. № 20-Б на просп. Георгія Гонгадзе; буд. № 9-В на просп. Василя Порика.

Виконано ремонт ганків за адресами: під’їзд № 1, 4 буд. № 14/14 на   
вул. Перемишльській; під’їзд № 1 буд. 12 на вул. Івана Виговського; під’їзд № 2 буд. № 56 на вул. Костянтинівській; під’їзд № 4 на вул. Межовій; під’їзд № 2   
буд. № 13, під’їзд № 4 буд. № 26-а на вул. Світлицького; під’їзду № 3 буд. № 9-А на вул. Тульчинській; під’їзд № 1 буд. № 4 на вул. Турівській; під’їзд № 2 буд.   
№ 80-Б, під’їзд № 3 буд. № 92, під’їзд № 1 буд. 96-а на просп. Правди; під’їзд № 1 буд. № 5 на просп. Свободи.

Виконано ремонт піддашків за адресами: під’їзд № 2 буд. 9 на вул. Галицькій; під’їзд № 4 буд. 17 на просп. Свободи; під’їзд № 1 буд. № 47-В на   
вул. Вишгородській; під’їзд № 1 буд. № 25 на вул. Воздвиженській; під’їзд № 3   
буд. № 11/13 на вул. Перемишльській; під’їзд № 1 буд. № 30 на просп. Георгія Гонгадзе; під’їзд № 3 буд. № 6-А, під’їзд № 2 буд. № 64-Б на просп. Правди.

Відремонтовано водостічні труби за адресами: на буд. № 4-а на вул. Вітряні Гори; буд. № 16 на вул. Галицькій.; буд. № 109-В/1, 127, 127-А на вул. Кирилівській; буд. № 65 на вул. Копилівській, буд. № 13/9 на вул. Почайнинській; буд. № 30/1 на   
вул. Сирецькій; буд. № 9 на вул. Спаській; буд. № 5, 5-А на пров. Межовому;   
буд. № 80 на просп. Правди; буд. № 17. 28-А на просп. Свободи.

Виконано ремонт перехідних сходів на прибудинкових територіях за адресами: буд. № 21/7 на вул. Вітряні Гори, буд. № 3-3-А на пров. Межовій.

Встановлено пандуси за адресами: під’їзд № 5 буд. № 20-Д на просп. Георгія Гонгадзе; під’їзд № 3 буд. № 10 на вул. Перемишльській; при вході до парку «Сирецький гай» зі сторони вул. Стеценка.

Огороджено зелені зонинаалеї від вул. Межової до вул. Наталії Ужвій, 12; у сквері Вікентія Хвойки, на вул. Електриків, 19; на перетині вулиць Петропавлівської та Захарівської; на перетині вулиць Рилєєва та Захарівської; алеї від вул. Наталії Ужвій до вул. Вишгородської; на вул. Кирилівській, 46*.*

Відновлено бруківку у скверах: на площі Щекавицькій, вул. Петра Сагайдачного. Проведено реконструкцію садових лав у сквері на вул. Захарівській.

Відновлено благоустрій після розриттянатротуарі на вул. Хорива, 34,   
вул. Ярославська, 40, 47; на міжквартальному проїзді між буд. № 24 та буд. № 22 на просп. Свободи*.*

Проведено асфальтування дороги та тротуарів на вул. Верхній Вал, 2-34, на вул. Петропавлівській, 44-50.

Виконано дрібний ремонт на вул. Вишгородській, 1-33, вул. Газопровідній, вул. Кирилівській, вул. Сирецькій, вул. Межової, вул. Світлицького,   
просп. Свободи, просп. Георгія Гонгадзе. Ремонт тротуару на вул. Нижній Вал, 35, вул. Оленівська, 5. Відновлено бруківку на тротуарах:вул. Набережно-Хрещатицькій.

Відремонтовані сходи у підземному переході станції метро «Контрактова площа» до вул. Верхній Вал, 30. Нанесено розмітку на автомобільні дороги проспектів Правди, Георгія Гонгадзе та Василя Порика

За допомогу у вирішенні порушених за зверненнями питань заявники висловили 162 подяки, а саме: комунальним службам Подільського району – 105, Центру соціальних служб для сім’ї – 16, Центру надання адміністративних послуг – 13, працівникам Управління освіти – 9, відділу охорони здоров’я – 7, Територіального центру з обслуговування населення – 5, Служби у справах дітей та сім’ї – 2, відділу контролю за благоустроєм – 2, сектору з питань запобігання та виявлення корупції – 1 та комунальному підприємству з утримання зелених насаджень – 1.

У Райдержадміністрації проведено 1 засідання постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян, складено протокол. За результатом якої було вирішено проблемні питання інваліда ІІ групи, який неодноразово звертався до органів державної влади.

У Подільській Райдержадміністрації неухильно виконуються норми Закону України «Про звернення громадян» та положення Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування».