

## ІНФОРМАЦІЯ

### про підсумки роботи із розгляду звернень громадян в Оболонській районній в місті Києві державній адміністрації за 9 місяців 2017 року

В Оболонській районній в місті Києві державній адміністрації робота із зверненнями громадян проводилась у відповідності до вимог Конституції України, Закону України «Про звернення громадян», 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», Регламенту Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації та Плану заходів організації роботи із зверненнями громадян по виконанню Указу Президента України від 07.02.2008 №109/2008, затвердженого головою Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації на 2017 рік.

За 9 місяців 2017 року до Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації надійшло на розгляд 3075 звернень громадян, що на 339 звернень менше у порівнянні з аналогічним періодом 2016 року, з них письмових звернень – 1932 (62,8 %) звернення, з яких – 299 (9,7 %) надійшли електронною поштою, усних – 1143 (37,2 %) отримано на особистому прийомі громадян.

Кількість звернень, що надійшли поштою (за 9 місяців)	Кількість звернень на особистому прийомі (за 9 місяців)	Загальна кількість звернень (за 9 місяців)
2017 рік : 2016 рік	2017 рік : 2016 рік	2017 рік : 2016 рік
1932 : 2181	1143 : 1233	3075 : 3414

За звітний період до Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації надійшло 689 колективних звернень громадян, частка яких становить 22,4 % усіх звернень. У порівнянні з аналогічним періодом 2016 року кількість колективних звернень збільшилась на – 85 (4,7 %) звернень.

З урахуванням колективних звернень до Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації звернулось 26731 громадянин, які в своїх листах порушили 4160 питань різної тематичної спрямованості.

Громадяни звертались передусім із заявами щодо вирішення конкретних життєвих питань – 92,3 %, скаргами – 7,2 %, пропозиціями – 0,5%.

Як свідчить аналіз, найгостріші проблеми, що турбували мешканців району – це питання житлово-комунального господарства – 2495 (60,0 %) від загальної кількості порушених питань. У порівнянні з 2016 роком цей показник збільшився на 10,7 % (різниця склала 403 від загальної кількості порушених питань). Не менш важливими для громадян є питання сім'ї, дітей, молоді,

гендерної рівності, фізичної культури і спорту, вони склали – 224 (5,4 %), житлові питання зайняли третє місце, їх надійшло – 209 (5,0 %).

Зменшилась кількість питань соціального захисту, у порівнянні з 2016 р. на 412 (9,6 %), їх надійшло 200 (4,8 %) і вони посіли четверте місце.

Питання забезпечення законності та правопорядку на п'ятому місці – 3,9 %, далі йдуть питання освіти – 2,7 %, питання діяльності органів місцевого самоврядування – 1,9 %, питання охорони здоров'я – 1,3 %, питання транспорту та зв'язку – 1,1 %, питання екології та природних ресурсів – 1,0 %, питання аграрної політики і земельних відносин – 1,0 %.

Співвідношення основних питань житлово-комунального господарства, які порушували громадяни у зверненнях за 9 місяців 2017 – 2016 рр. :

	2017 рік	2016 рік
- ремонт будинків, дахів	429 (17,2 %)	249 (11,9 %)
- оплата квартир та комунальних послуг	229 (9,2 %)	187 (8,9 %)
- робота ЖЕД, ЖБК	194 (7,8 %)	242 (11,6 %)
- благоустрій території, облаштування дитячих майданчиків	182 (7,3 %)	225 (10,8 %)
- незадовільне водопостачання	179 (7,2 %)	120 (5,7 %)
- опалення, незадовільне теплопостачання	156 (6,3 %)	93 (4,4 %)
- робота ліфтів	102 (4,1 %)	61 (2,9 %)
- електропостачання, освітлення	58 (2,3 %)	41 (2,0 %)
- встановлення лічильників	50 (2,0 %)	49 (2,3 %)
- ремонт сантехнічного обладнання та комунікацій	55 (2,2 %)	88 (4,2 %)
- незадовільний санітарний стан будинку, прилеглої до будинку території	46 (1,8 %)	33 (1,6 %)

За звітний період 2017 року значно збільшилась кількість питань щодо проведення капітального та поточного ремонту будинків, дахів на 180 (5,3 %). На 63 (1,9 %) збільшилась кількість питань щодо незадовільного надання послуг з теплопостачання, на 59 (1,5 %) щодо якості водопостачання в опалювальний період 2016 – 2017 років, у зв'язку з чим питання перерахунку вищезазначених послуг, які надходили громадянам від ПАТ «Київенерго» та ПАТ «Київгаз» стійко займають друге місце. Також, збільшилась кількість питань щодо незадовільної роботи ліфтів на 41 (1,2 %).

Разом з цим, зменшилась кількість питань незадоволення громадян роботою ЖЕД, ЖБК на 48 (3,8 %), станом благоустрою території та облаштуванням дитячих майданчиків на 43 (3,5 %), ремонтом сантехнічного обладнання та комунікацій на 33 (2,0 %).

За результатами розгляду звернень в звітному періоді 2017 року:

- позитивно вирішено : 16,2% звернень;
- надано роз'яснення : 72,3 % звернень.

Станом на 01.10.2017 року всі звернення, які надійшли на розгляд до Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації виконані без порушення термінів розгляду.

Особисті та виїзні прийоми громадян керівництвом Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації проводилися згідно ст. 22 Закону України «Про звернення громадян» та графіку затвердженого головою райдержадміністрації. На особистих і виїзних прийомах у звітному періоді 2017 року керівництвом районної державної адміністрації прийнято 222 мешканця району.

Головою районної державної адміністрації проведено 34 прийоми громадян, на яких прийнято 170 мешканців району, з них 19 особистих прийомів громадян, на яких прийнято 129 мешканців, 15 виїзних прийомів громадян, на яких звернувся 41 мешканець району та сім прямих («гарячих») телефонних ліній, під час яких звернулося 29 громадян.

Основна тематика питань, які порушували громадяни на особистих прийомах стосувалась вирішення питань комунального господарства, житлових питань, питань соціального захисту, діяльності ОСББ, тощо.

За 9 місяців 2017 року до Оболонської райдержадміністрації від пільгових категорій населення надійшло 294 звернення, що становить 9,6 %, це на 250 (6,3 %) менше ніж у 2016 році.

За звітний період до Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації надійшло на розгляд 21 звернення від громадян, пов'язаних із участю у проведенні антитерористичної операції та їх сімей з питань надання матеріальної допомоги та встановлення пільг для покриття витрат на оплату житлово-комунальних послуг, житлових питань.

Усі звернення пільгових категорій громадян, учасників АТО та їх сімей розглядалися особисто головою райдержадміністрації, надавались відповідні доручення щодо розгляду цих звернень, виконання яких контролюється до розв'язання питання в межах чинного законодавства у визначені терміни.

Головою райдержадміністрації забезпечується першочерговий особистий прийом інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв Соціалістичної праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня» та інших пільгових категорій населення, які потребують захисту та підтримки. Від інвалідів Великої Вітчизняної війни надійшло за звітний період 2017 року 6 звернень.

На виконання розпорядження голови Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації від 04 лютого 2011 № 55 «Про створення постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян» та відповідно до

затвердженого графіку за звітний період 2017 року проведено дев'ять засідань комісії. На комісії було розглянуто 10 звернень громадян, що потребували комісійного розгляду та прийняття відповідних рішень. За результатами засідань комісії складались протоколи та за необхідністю надавались доручення.

З вересня місяця 2014 року в Оболонській районній в місті Києві державній адміністрації проводить прийом провідний юрисконсульт Центру правової допомоги киянам, які опинились в складних життєвих обставинах та надає правові консультації, безоплатну правову допомогу малозабезпеченим мешканцям району та присутній на особистому прийомі голови райдержадміністрації. Юристом з Центру правової допомоги киянам надано безкоштовно 888 юридичних консультацій малозабезпеченим мешканцям Оболонського району.

З метою забезпечення широкої інформованості населення на офіційному веб-сайті Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації постійно розміщуються матеріали щодо організації та стану роботи із зверненнями громадян, зокрема: графік проведення особистих, виїзних прийомів громадян, проведення прямих «гарячих» телефонних ліній головою району та його заступниками, звіти про роботу із зверненнями громадян.

В Оболонській районній в місті Києві державній адміністрації і надалі продовжуватиметься робота із забезпечення всебічного розгляду звернень громадян, відповідно до вимог 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», посилення відповідальності керівників усіх рівнів за вирішення питань, що порушують мешканці району у зверненнях.