

ІНФОРМАЦІЯ
про підсумки роботи із розгляду звернень громадян
в Оболонській районній в місті Києві державній адміністрації
за 9 місяців 2018 року

В основу організації роботи із зверненнями громадян в Оболонській районній в місті Києві державній адміністрації покладено завдання, визначені Конституцією України, Законом України «Про звернення громадян», Указом 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» (далі – Указ), 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 (далі – Інструкція), затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348, Регламентом Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації, затвердженим розпорядженням Оболонської райдержадміністрації від 31.01.2014 № 55, Порядком організації та проведення особистого прийому громадян головою Оболонської райдержадміністрації, першим заступником голови, заступником голови, керівником апарату Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації, затвердженим розпорядженням Оболонської райдержадміністрації від 14.11.2017 № 672, Порядком розгляду звернень громадян в Оболонській районній в місті Києві державній адміністрації, затвердженим розпорядженням Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації від 18.07.2012 № 370 (із змінами), Планом заходів організації роботи із зверненнями громадян в Оболонській райдержадміністрації по виконанню Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 на 2018 рік, затвердженим головою Оболонської райдержадміністрації Цибульцяком О.Л. 28.12.2017 та іншими нормативно-правовими актами, які регламентують роботу із зверненнями громадян.

Відповідно до системи електронного документообігу АСКОД до Оболонської райдержадміністрації за 9 місяців 2018 року надійшло на розгляд 3173 звернень громадян, з них письмових – 2033 та усних – 1140 звернень.

Кількість звернень, що надійшли поштою (за 9 місяців)		Кількість звернень на особистому прийомі (за 9 місяців)		Загальна кількість звернень (за 9 місяців)	
2018 рік	2017 рік	2018 рік	2017 рік	2018 рік	2017 рік
2033	1932	1140	1143	3173	3075

За звітний період до Оболонської райдержадміністрації надійшло 700 колективних звернень громадян. З урахуванням колективних звернень до районної державної адміністрації звернулось 27226 громадян, які в своїх листах порушили 3863 питання різної тематичної спрямованості.

Громадяни звертались передусім із заявами щодо вирішення конкретних життєвих питань – 2946 (92,8 %), скаргами – 178 (5,6 %), пропозиціями – 49 (1,6 %).

Як свідчить аналіз, найбільше мешканців турбували питання житлово-комунального господарства - 76,3 % від загальної кількості звернень. Це питання благоустрою, оплати квартир та комунальних послуг, поточного та капітального ремонту будинків, незадовільного тепло- та водопостачання, роботи ліфтів. Не менш важливими для громадян є питання соціального захисту - 4,7 %. Третє місце посіли житлові питання – 4 %. Далі йдуть питання сім'ї, дітей, молоді, фізичної культури і спорту; освіти, питання транспорту і зв'язку, питання аграрної політики і земельних відносин, екології і природних ресурсів, діяльності органів влади, питання охорони здоров'я.

Співвідношення основних питань житлово-комунального господарства, які порушили громадяни у зверненнях за 9 місяців поточного року:

- благоустрій – 10,7%
- оплата квартир та комунальних послуг – 10,2%
- поточний ремонт будинків – 8,4%
- водопостачання – 7,9%
- робота ліфтів – 7,8%
- капітальний ремонт будинків – 5,9%

У порівнянні з аналогічним періодом минулого року зменшилась кількість питань щодо капітального ремонту будинків, незадовільного опалення та теплопостачання, поточного ремонту будинків, незадовільної роботи ЖЕД. Однак збільшилась кількість питань щодо роботи ліфтів, благоустрою, незадовільного стану будинку та прибудинкової території, оплати за житлово-комунальні послуги, незадовільного водопостачання.

В ході розгляду звернень громадян управлінням житлово-комунального господарства Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації організовано та проведено 45 комісійних обстежень. За результатами обстежень напрацьовувались відповідні доручення для вжиття заходів щодо усунення виявлених порушень.

Найбільш болючими залишаються житлові питання. Проте, за рахунок житлової площі, виділеної Департаментом будівництва та житлового забезпечення виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) поліпшені житлові умови 4 черговикам квартирного обліку.

За результатами розгляду звернень у звітному періоді 2018 року:

- позитивно вирішено : 248 звернень (7,8 %);
- надано роз'яснення : 2665 звернень (84 %).

Станом на 01.10.2018 року всі звернення, які надійшли на розгляд до Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації виконані без порушення термінів розгляду.

За 9 місяців 2018 року до Оболонської райдержадміністрації від пільгових категорій населення надійшло 202 звернення, що на 92 менше ніж у 2017 році.

Мешканці району, які опинились в складних життєвих обставинах можуть отримати безоплатну правову допомогу від юристів Центру правової допомоги киянам. Прийоми проходять щовівторка та щосереди в приміщенні управління праці та соціального захисту населення (вул. Озерна, 18-а) та щопонеділка і щовівторка в приміщенні приймальні громадян (вул. Тимошенка, 16). Відповідно надано 1074 та 592 юридичних консультацій.

Керівництвом Оболонської 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». Усі звернення визначених категорій громадян розглядаються особисто головою Оболонської райдержадміністрації, надаються відповідні доручення щодо розгляду цих звернень, виконання яких контролюється до розв'язання питання в межах чинного законодавства.

Особисті та виїзні прийоми громадян керівництвом Оболонської райдержадміністрації проводиться відповідно до статті 22 Закону України «Про звернення громадян», Порядку організації особистого прийому громадян головою Оболонської райдержадміністрації, першим заступником голови, заступником голови, керівником апарату Оболонської райдержадміністрації, затвердженого розпорядженням Оболонської райдержадміністрації від 14.11.2017 № 672 та графіків проведення особистих і виїзних прийомів громадян та прямих («гарячих») телефонних ліній, затверджених головою Оболонської райдержадміністрації Цибульщак О.Л. 28.12.2017 та 04.09.2018.

Станом на 01.10.2018 на особистих і виїзних прийомах керівництвом районної державної адміністрації прийнято 204 мешканця району.

Головою Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації Цибульщак О.Л. проведено 34 прийоми громадян, на яких прийнято 136 мешканців району, з них:

- 17 особистих прийомів громадян, на яких прийнято 101 мешканець,
- 17 виїзних прийомів громадян, на яких звернулося 35 мешканців.

Проведено 7 прямих («гарячих») телефонних ліній, під час яких звернулося 17 мешканців.

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

В Оболонській райдержадміністрації відпрацьована дієва система контролю за своєчасним та якісним розглядом звернень громадян. Щопонеділка готується інформація про стан виконавської дисципліни щодо розгляду звернень громадян для доповіді голові. Щосереди надаються попередні нагадування керівникам структурних підрозділів щодо надходження кінцевих термінів розгляду звернень громадян. Інформація про стан виконавської дисципліни з розгляду звернень громадян заслуховується на апаратних нарадах.

13 лютого 2018 року на апаратній нараді у голови Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації Цибульщак О.Л. розглядалось питання «Про підсумки розгляду звернень громадян в Оболонській районній в місті

Києві державній адміністрації за підсумками 2017 року на виконання вимог Указу Президента України № 109/2008 від 07.02.2008р. «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади і місцевого самоврядування». 12 вересня 2018 року заслуховувалась інформація про стан виконавської дисципліни щодо розгляду звернень громадян у структурних підрозділах райдержадміністрації.

За результатами апаратних нарад напрацьовані відповідні протокольні доручення щодо дотримання вимог чинного законодавства про розгляд звернень громадян, забезпечення належного виконання доручень, наданих Київським міським головою на звернення громадян, підготовці обґрунтованих відповідей у визначені терміни.

З метою підвищення рівня роботи із зверненнями громадян, забезпечення своєчасного та якісного розгляду пропозицій, заяв і скарг на офіційному веб-порталі Оболонської райдержадміністрації розміщено інформацію про організацію роботи із зверненнями громадян, графіки особистих прийомів громадян та проведення прямих («гарячих») телефонних ліній керівництвом райдержадміністрації, звіти про роботу зі зверненнями громадян.

У приміщенні Оболонської райдержадміністрації на інформаційних стендах, в доступному для відвідувачів місці, розміщено витяги з акту законодавства, зразки оформлення звернень, графік прийому громадян керівництвом та посадовими особами районної адміністрації, контактні телефони тощо, як того вимагає Методика оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади, затверджена постановою Кабінету Міністрів України від 24.06.2009 № 630.

У зв'язку з набранням чинності Закону України від 28.10.2015 № 577 «Про внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» щодо електронного звернення та електронної петиції» громадяни можуть звертатися до Оболонської райдержадміністрації із заявами, скаргами та пропозиціями, надіславши їх на електронну адресу: vzg.obolonrda@ukr.net, яка розміщена на офіційній сторінці адміністрації. Розгляд електронних звернень здійснюється відповідно до Закону України «Про звернення громадян».

В Оболонській райдержадміністрації відпрацьовано заходи на виконання Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008.

На виконання розпорядження голови Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації від 04.02.2011 № 55 «Про створення постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян» та відповідно до затвердженого графіку за звітний період 2018 року проведено 9 засідань комісії, за результатами засідань комісії складено протоколи та, за необхідністю, надані доручення.

На виконання Указу та відповідно до графіка, затвердженого головою Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації Цибульщак О.Л., проведено 9 перевірок організації роботи зі зверненнями громадян та дотримання чинного законодавства з розгляду звернень громадян в структурних підрозділах Оболонської райдержадміністрації, а саме:

- в управлінні будівництва, архітектури та землекористування;

- у відділі торгівлі та споживчого ринку;
- в управлінні праці та соціального захисту населення;
- в службі у справах дітей;
- в управлінні охорони здоров'я;
- у відділі з питань майна комунальної власності;
- у КП по утриманню зелених насаджень;
- в управлінні житлово-комунального господарства;
- у відділі обліку та розподілу житлової площі.

За результатами перевірок надавалась методична допомога щодо покращення роботи зі зверненнями громадян, керівництвом райдержадміністрації надано відповідні доручення.

Відповідно до вимог Указу та графіка, затвердженого головою Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації було проведено 12 виїзних днів контролю спільно з представниками управління з питань звернень громадян апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), в рамках яких були здійснені перевірки розгляду звернень громадян, що надійшли на виконання до райдержадміністрації за дорученням Київського міського голови Кличка В.В.

За результатами перевірок складено акти та підготовлено відповідну інформацію.

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.