

ІНФОРМАЦІЯ

про підсумки роботи із розгляду звернень громадян в Оболонській районній в місті Києві державній адміністрації за 2018 рік

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 2018 рік.

За 2018 рік до Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації надійшло на розгляд 4481 звернення громадян, що на 2 звернення менше у порівнянні з аналогічним періодом 2017 року, з них письмових звернень – 2945 (65,7 %), з яких – 729 (24,8 %) надійшли електронною поштою, усних – 1536 (34,3%) отримано на особистому прийомі громадян.

| Кількість звернень, що надійшли поштою (за рік) | Кількість звернень на особистому прийомі (за рік) | Загальна кількість звернень (за рік) |
|---|---|--------------------------------------|
| 2018 рік : 2017 рік | 2018 рік : 2017 рік | 2018 рік : 2017 рік |
| 2945 : 2933 | 1536 : 1550 | 4481 : 4483 |

З Київської міської державної адміністрації надійшло – 1345 звернень (30,0 %), з них 332 (24,6 %) доручення Київського міського голови, від народних депутатів України – 39 звернень (0,9 %), від органів прокуратури – 24 звернення (0,5 %), з Верховної Ради України – 25 звернень (0,5 %), з Адміністрації Президента України – 59 звернень (1,3 %), від інших органів державної влади – 852 звернення (19 %), , безпосередньо від громадян – 2155 звернень (48,1 %).

За звітний період до Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації надійшло 973 колективних звернення громадян, частка яких становить 21,7 % усіх звернень. У порівнянні з аналогічним періодом 2017 року кількість колективних звернень зменшилась на – 17 (1,8 %) звернень.

З урахуванням колективних звернень до Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації звернулось 37526 громадян, які в своїх листах порушили 5645 питань різної тематичної спрямованості.

Громадяни звертались передусім із заявами щодо вирішення конкретних життєвих питань – 90,9 %, скаргами – 7,9 %, пропозиціями – 1,2%.

Як свідчить аналіз, найгостріші проблеми, що турбували мешканців району – це питання житлово-комунального господарства – 2466 (55,0 %) від загальної кількості порушених питань. Не менш важливими для громадян є питання забезпечення законності та правопорядку – 6,1 %, а також питання будівництва та підприємництва – 5,6 %.

За звітний період збільшилась кількість звернень з питання забезпечення дотримання законності та правопорядку, прав та свобод громадян. Такий ріст був зумовлений надходженням значної кількості звернень з питань реєстрації місця проживання та перебування фізичних осіб за тією чи іншою адресою.

Разом з тим, громадянами піднімалися і наступні питання:

- житлові питання - 3,95 %;
- сім'ї, дітей, молоді, гендерної рівності, фізичної культури і спорту – 3,1 %;
- освіти - 3,6 %;
- соціальної політики, соціального захисту населення - 3,5 %;
- транспорту та зв'язку - 1,1 %;
- екології та природних ресурсів - 1,1 %;
- аграрної політики і земельних відносин - 1,0 %
- діяльності органів місцевого самоврядування - 0,8 %;
- діяльності підприємств та установ - 0,6%;
- охорони здоров'я - 0,5%;
- інші – 12,7 % від загальної кількості порушених питань.

Серед звернень житлово-комунального напрямку найчастіше порушувались наступні питання:

- проведення поточного ремонту будинків, дахів - 17,8 %;
- надання послуг з опалення та незадовільне теплопостачання - 15,1 %;
- благоустрій територій, облаштування дитячих майданчиків - 13,8 %;
- незадовільна робота ліфтів - 10,0 %;
- оплата житлово-комунальних послуг - 8,3 %;
- незадовільне водопостачання - 8,1, %;
- робота ЖЕД, ЖБК тощо - 7, 0 %;
- капітальний ремонт будинків - 7,1%;
- незадовільний санітарний стан будинку, прилеглої до будинку території - 5 %;
- електропостачання, освітлення - 4,9 %;
- встановлення лічильників - 2,9 %.

За результатами розгляду звернень в звітному періоді 2018 року:

- позитивно вирішено: 10,5 % звернень;
- надано роз'яснення: 81,7 % звернень.

Станом на 01.01.2019 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 Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації. На особистих і виїзних прийомах у звітному

періоді керівництвом районної державної адміністрації прийнято 290 мешканців району.

Головою районної державної адміністрації проведено 45 прийомів громадян, на яких прийнято 190 мешканців району, з них 23 особистих прийомів громадян, на яких прийнято 141 мешканця, 22 виїзних прийоми громадян, на яких звернулося 49 мешканців району та 9 прямих («гарячих») телефонних ліній, під час яких звернулося 38 громадян.

За звітний період до Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації від пільгових категорій населення надійшло 244 звернення, що становить (5,4 %).

Для пільгових категорій населення першочерговими питаннями є:

- питання житлово-комунального господарства (146 звернень);
- житлові питання (46 звернень);
- питання соціального захисту (25 звернень);
- питання охорони здоров'я (19 звернень);
- питання землекористування (5 звернень);
- питання зв'язку (3 звернення).

Головою Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації 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. У 2018 році від жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня» надійшло 4 звернення, від інвалідів Великої Вітчизняної війни 2 звернення.

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 2018 року проведено 12 засідань комісії. На комісії було розглянуто 12 звернень громадян, що потребували комісійного розгляду та прийняття відповідних рішень. За результатами засідань комісії складались протоколи та за необхідністю надавались доручення.

Крім того, за звітний період з метою забезпечення належної роботи з розгляду звернень громадян та дотримання чинного законодавства щодо розгляду звернень громадян в структурних підрозділах Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації та комунальних підприємствах, підпорядкованих Оболонській районній в місті Києві державній адміністрації, працівниками Відділу було проведено 12 перевірок, а саме перевірено:

- управління будівництва, архітектури та землекористування;
- відділ торгівлі та споживчого ринку;
- управління праці та соціального захисту населення;
- служба у справах дітей;
- управління охорони здоров'я;
- відділ з питань майна комунальної власності;
- КП по утриманню зелених насаджень;
- управління житлово-комунального господарства;

- відділ обліку та розподілу житлової площі;
- управління освіти;
- відділ у справах сім'ї, молоді та спорту;
- комунальне підприємство «Керуюча компанія з обслуговування житлового фонду Оболонського району м. Києва».

За результатами перевірок готувались довідки, надавалась методична допомога щодо покращення роботи зі зверненнями громадян.

Відповідно до вимог Указу та графіка, затвердженого головою Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації було проведено 16 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 Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації за дорученням Київського міського голови

За результатами перевірок складено акти та підготовлено відповідну інформацію.

В Оболонській районній в місті Києві державній адміністрації 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.

Звіти за підсумками роботи із зверненнями громадян заслуховуються на апаратних нарадах Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації:

- 13 лютого 2018 року на апаратній нараді у голови Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації 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 заслуговувалась інформація «Про стан виконавської дисципліни щодо розгляду звернень громадян у структурних підрозділах Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації»;

- 23 листопада 2018 року заслуговувалась інформація «Про стан розгляду звернень громадян у структурних підрозділах Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації за 10 місяців 2018 року».

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

Відповідно до графіку, затвердженого головою Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації 27 грудня 2017 року в Оболонській районній в місті

Києві державній адміністрації 27 квітня 2018 року та 18 жовтня 2018 року проведено наради з питань надання практичної та методичної допомоги з питань організації роботи із зверненнями громадян відповідальним працівникам структурних підрозділів Оболонської райдержадміністрації та комунальних підприємств району.

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. Юристом з Центру правової допомоги киянам надано безкоштовно 786 юридичних консультацій малозабезпеченим мешканцям Оболонського району.

За звітний період управлінням праці та соціального захисту населення було надано 3 направлення до структурного підрозділу комунального підприємства «Госкомобслуговування» «Центр правової допомоги киянам, які опинилися у складних життєвих обставинах» для отримання безоплатної правової допомоги. Юристом з Центру правової допомоги киянам надано консультації 1539 особам.

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.