

Упродовж дев'яти місяців 2019 року до Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації надійшло на розгляд 3165 звернень громадян, що на 7 звернень менше у порівнянні з аналогічним періодом 2018 року. Із загальної кількості звернень 2176 (68,8%) – надійшло поштою (з яких 658 звернень – засобами електронного зв'язку) та 989 (31,2%) усних звернень (додаток 1).

| Кількість звернень, що надійшли поштою (за звітний період) | | Кількість звернень на особистому прийомі (за звітний період) | | Загальна кількість звернень (за звітний період) | |
|--|----------|--|----------|---|----------|
| 2018 рік | 2019 рік | 2018 рік | 2019 рік | 2018 рік | 2019 рік |
| 2033 | 2176 | 1140 | 989 | 3172 | 3165 |

З виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) надійшло – 1179 звернень (37,3%) (з них 285 доручень Київського міського голови), Народних депутатів України – 21 (0,6 %), від інших органів державної влади – 366 (11,6%) та безпосередньо від громадян – 1599 (50,5%) (додаток 2).

Разом з тим, до Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації надійшло 666 колективних звернення громадян, що складає 21% від загальної кількості звернень (додаток 3).

З урахуванням колективних звернень до Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації звернулось 28766 громадян, які в своїх листах порушили 4090 питань різної тематичної спрямованості.

Громадяни зверталися передусім із заявами щодо вирішення конкретних життєвих питань (85%), скаргами (13,7%), пропозиціями і зауваженнями (1,3%) (додаток 4).

Як свідчить аналіз, найгостріші проблеми, що турбували мешканців району це питання житлово-комунального господарства, що складає 62,7% від загальної кількості порушених питань (додаток 5).

Серед звернень комунального напрямку найчастіше порушувались наступні питання (додаток 6):

- надання послуг з опалення та незадовільне теплопостачання – 13%;
- оплата комунальних послуг – 12%;
- проведення поточного ремонту будинків, дахів – 12%;
- незадовільна робота ліфтів – 10%;
- благоустрій територій – 10%;
- незадовільне водопостачання – 9%;
- незадовільний санітарний стан будинку, прилеглої до будинку території – 8%;
- капітальний ремонт будинків – 6%;
- робота ОД, ЖБК тощо – 5%;
- встановлення лічильників – 4%.
- електропостачання, освітлення – 3%;
- інше – 8%.

На другому місці за актуальністю є питання забезпечення дотримання законності та правопорядку, прав та свобод громадян – 260 питань, що складає 6,3% від загальної кількості порушених питань. Найчастіше у цей тематичній групі порушувалися питання реєстрації місця проживання та перебування

фізичних осіб за тією чи іншою адресою – 107, що складає 41% від загальної кількості питань зазначеної тематики (додаток 7).

На третьому місці за актуальністю перебувають питання житлової політики – 211 питань, або 5,2% від загальної кількості порушених питань. У цій тематичній групі найчастіше порушувались питання надання житла на пільгових умовах – 114, що складає 54% від загальної кількості питань даної тематики (додаток 8).

Разом з тим, громадянами піднімалися і наступні питання (додаток 9):
соціальної політики, соціального захисту населення – 3,5%;
сім'ї, дітей, молоді, гендерної рівності, фізичної культури і спорту – 3,1%;
освіти – 2,4%;
транспорту та зв'язку – 1,3%;
охорони здоров'я – 1,1%;
екології та природних ресурсів – 1%;
аграрної політики і земельних відносин – 1%;
інші – 12,4% від загальної кількості порушених питань.

За звітний період до Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації від громадян, що потребують соціальної підтримки, надійшло 240 звернень, що становить 7,6% від загальної кількості звернень (додаток 10).

Для пільгових категорій населення першочерговими питаннями є:
питання комунального господарства – 39,5%;
житлової політики – 28,3%;
питання соціального захисту – 9,2%;
охорони здоров'я – 7,1%;
питання землекористування – 4,2%;
питання транспорту та зв'язку – 1,2%;
інше – 10,5% (додаток 11).

Зазначаємо, що станом на сьогодні всі звернення, які надійшли на розгляд до Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації виконані без порушення термінів розгляду. За результатами розгляду позитивно вирішено – 303 (9%) звернення, надано роз'яснення – 2685 (85%) звернень, перебувають на розгляді 177 (6%) звернень (додаток 12).

Водночас, упродовж 9 місяців 2019 року Відділом були організовані особисті прийоми керівництва Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації, на яких прийнято 263 мешканця Оболонського району міста Києва (додаток 13).

Так, головою Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації було проведено 34 прийоми громадян, на яких прийнято 151 мешканця Оболонського району міста Києва.

Відбулося 8 прямих («гарячих») телефонних ліній, під час яких звернулось 38 громадян.

Крім того, за звітний період з метою забезпечення належної роботи з розгляду звернень громадян та дотримання чинного законодавства по розгляду звернень громадян в структурних підрозділах Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації та підпорядкованих Оболонській районній в місті Києві державній адміністрації комунальних підприємствах, працівниками Відділу було проведено 9 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;
комунальне підприємство «Керуюча компанія з обслуговування житлового фонду Оболонського району»;
управління житлово-комунального господарства;
відділ контролю за благоустроєм та збереження природного середовища.

За результатом перевірок були надані практична та методична допомога.

З метою перевірки стану виконання доручень керівництва Київської міської державної адміністрації щодо розгляду звернень громадян працівниками Відділу спільно з працівниками управління з питань звернень громадян Київської міської державної адміністрації проведено 16 виїзних днів контролю.

Водночас, протягом звітнього періоду працівниками Відділу щоденно проводилась робота з контролю щодо вчасного розгляду звернень громадян відповідальними виконавцями та надання ними відповіді по суті. В тому числі надавались щотижнево нагадування про кінцеві терміни виконання звернень громадян (додаток 14).

Разом з тим, працівники Відділу постійно співпрацювали та взаємодіяли з структурними підрозділами Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації та підпорядкованих Оболонській районній в місті Києві державній адміністрації комунальними підприємствами, надавали практичну та методичну допомогу (додаток 15).

З метою підвищення рівня роботи із зверненнями громадян, забезпечення належного розгляду звернень у відповідності до вимог Указу Президента, Відділом 29 березня та 27 вересня 2019 року проведено наради з працівниками відділів та управлінь райдержадміністрації, комунальних підприємств району з питань удосконалення роботи із зверненнями громадян та підвищення рівня виконавської дисципліни щодо розгляду звернень громадян (додаток 16).

Крім того, з метою забезпечення широкої інформованості населення на офіційному вебсайті Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації розміщена інформація щодо організації та стану роботи із зверненнями громадян, зокрема графік проведення особистих та виїзних прийомів громадян, проведення прямих «гарячих» телефонних ліній керівництвом Оболонського району, а також звіти про роботу із зверненнями громадян в Оболонському районі міста Києва.

Оболонською районною в місті Києві державною адміністрацією і надалі будуть вживатимуться всі необхідні заходи 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.