

ІНФОРМАЦІЯ
про підсумки роботи із розгляду звернень громадян
в Оболонській районній в місті Києві державній адміністрації
за I півріччя 2021 року

В Оболонській районній в місті Києві державній адміністрації робота зі зверненнями громадян проводилась відповідно до вимог Конституції України, Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07 лютого 2008 року №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, затвердженого розпорядженням Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації від 01 серпня 2018 року № 372 та Плану заходів організації роботи зі зверненнями громадян з виконання Указу Президента України від 07 лютого 2008 року №109/2008, затвердженого головою Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації від 30 грудня 2020 року

Упродовж першого півріччя 2021 року до Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації надійшло на розгляд 1419 звернень громадян, що на 96 звернень більше у порівнянні з аналогічним періодом 2020 року.

Кількість звернень, що надійшли поштою (за звітний період)		Кількість звернень на особистому прийомі (за звітний період)		Загальна кількість звернень (за звітний період)	
2020 рік	2021 рік	2020 рік	2021 рік	2020 рік	2021 рік
1000	1414	323	5	1323	1419

Зокрема, на виконання з Київської міської державної адміністрації надійшло 616 (43 %) звернень (з них – 178 доручень Київського міського голови), що в порівнянні з відповідним періодом 2020 року зменшилось на 91 звернення.

Від народних депутатів України надійшло – 26 (2%) звернень, від інших органів державної влади 123 (9%) (в тому числі від депутатів Київської міської ради – 58 звернень) та безпосередньо від громадян – 650 (46%) звернень (з них 427 або 36% звернень надійшло електронною поштою).

Разом з тим, до Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації надійшло 200 колективних звернень громадян, що складає 14% від загальної кількості звернень. У порівнянні з аналогічним періодом 2020 року кількість колективних звернень зменшилась на 12.

З урахуванням колективних звернень до Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації звернулось 12419 громадян, які у своїх листах порушили 1886 питань різної тематичної спрямованості.

Громадяни зверталися передусім із заявами та пропозиціями щодо розв'язання конкретних життєвих питань (89%).

Із загальної кількості звернень, скарги громадян складають 11%.

Насамперед, найбільш актуальними питаннями, які порушувались у зверненнях громадянами, є питання комунального господарства – 690 звернень, що становить 49 % від загальної кількості звернень.

Серед звернень комунального напрямку найчастіше порушувались наступні питання:

- оплата комунальних послуг – 23%;
- благоустрій території, облаштування дитячих майданчиків – 21%;
- незадовільна робота ліфтів – 12%;
- поточний ремонт будинків – 11%;
- водопостачання – 10%;
- опалення – 6%;
- незадовільний стан будинку, прилеглої до будинку території – 5%;
- ремонт сантехнічного обладнання та комунікацій – 5%;
- вселектропостачання та повірки лічильників – 4%;
- діяльність ЖБК, ОСББ – 1%;
- інші питання – 1%.

На другому місці за актуальністю є питання соціальної політики, соціального захисту населення – 123 звернення або 9 % від загальної кількості звернень.

Найчастіше у цій тематичній групі порушувалися наступні питання:

- опіки – 35%;
- надання субсидій – 26%;
- матеріальної та гуманітарної допомоги – 20%;
- виплати різних допомог – 10%;
- призначення та виплата пенсій – 8%;
- інші питання – 1%.

На третьому місці за актуальністю перебувають питання забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, запобігання дискримінації – 93 звернення, що складає 7% від загальної кількості звернень.

Найчастіше у цій тематичній групі порушувалися питання реєстрації місця проживання та перебування фізичних осіб за тією чи іншою адресою – 49 звернень, що складає 51 % від загальної кількості звернень зазначеної тематики.

Четверте місце за актуальністю розділяють питання житлової політики – 82 звернення, що складає 6% від загальної кількості звернень;

На п'ятому місці питання сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей – 65 звернень, що складає 5% від загальної кількості звернень.

Разом з тим, громадянами підіймалися і наступні питання:

- освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності – 58 (4%);
- транспорту та зв'язку – 54 (4%);
- економічної, цінової, інвестиційної, зовнішньоекономічної, регіональної політики та будівництва, підприємництва – 29 (1%);
- діяльності органів місцевого самоврядування – 24 (1%);
- охорони здоров'я – 20 (1%);
- аграрної політики та земельних відносин – 15 (1%);

інші – 166 (12%).

За звітний період до Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації від громадян, що потребують соціальної підтримки, надійшло 116 звернень, що становить 8% від загальної кількості звернень:

від учасників війни та осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників бойових дій – 17;

від осіб з інвалідністю I, II, III групи – 46;

від ветеранів праці – 27;

від дітей війни – 7;

від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь – 8;

від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи – 11.

Питання соціального захисту є одним з пріоритетних. Допомога надається всім нужденним мешканцям Оболонського району. Дана робота проводиться в межах затвердженого рішення Київської міської ради від 18 лютого 2018 року № 459/6510 «Про затвердження міської цільової програми "Турбота. Назустріч киянам" на 2019 - 2021 роки», а саме:

видано 68 направлень на виготовлення ортопедичного взуття та устілок, 36 палиць, 32 милиці, 4 годинники;

осіб пільгових категорій забезпечено засобами особистої гігієни (пелюшки, прокладки, підгузки) у кількості 615123 одиниці.

Надано адресну матеріальну допомогу 849 особам з малозабезпечених верств населення, які опинилися в складних життєвих обставинах.

Видано 19 породіллям одноразову натуральну допомогу «пакунок малюка» за місцем проживання новонародженої дитини. Прийнято 522 заяви на предмет отримання грошової компенсації вартості одноразової натуральної допомоги «пакунок малюка» за місцем проживання новонародженої дитини.

Направлено на санаторно-курортне лікування 17 учасників бойових дій, які брали безпосередню участь в антитерористичній операції. Прошли санаторно-курортне лікування 3 учасники бойових дій, які брали безпосередню участь в антитерористичній операції, на загальну суму 75075,00 гривень.

Направлено до реабілітаційних установ для проходження психологічної реабілітації 4 учасники бойових дій, які брали безпосередню участь в антитерористичній операції, та 2 особи з інвалідністю внаслідок війни.

Один учасник бойових дій, який брав безпосередню участь в антитерористичній операції, пройшов психологічну реабілітацію, на загальну суму 13370,40 грн.

Направлено на соціальну та професійну адаптацію 7 учасників бойових дій, які брали безпосередню участь в антитерористичній операції, для отримання професійної підготовки (курси іноземної мови).

Направлено на оздоровлення дітей у супроводі матері, батька або особи, яка замінює батьків до оздоровчих закладів:

ТОВ «Санаторій «АРКТИКА», місто Бердянськ – 5 дітей в супроводі 4 осіб;

ПБП «Парітет», Санаторій «Чайка», Херсонська область – 13 дітей в супроводі 9 осіб;

ТОВ Санаторій «Золота Нива», Одеська область – 16 дітей в супроводі 10 осіб;

ДП "ПІВДЕНЬ-КУРОРТ-СЕРВІС" на базі санаторію «Орізонт», Одеська область – 2 дитини в супроводі 2 осіб;

ДП "Клінічний санаторій "Карпати", Закарпатська область – 2 дитини в супроводі 1 особи.

Коштом державного та місцевого бюджетів оздоровлено 64 особи пільгових категорій громадян, з них: 34 особи з інвалідністю, 3 особи постраждалих внаслідок Чорнобильської катастрофи, 6 ветеранів війни, 21 ветеран праці. Направлено на оздоровлення шляхом укладання тристоронніх угод між санаторно-курортними закладами, пільговиками і управлінням 25 осіб з інвалідністю та 68 осіб постраждалих внаслідок Чорнобильської катастрофи 1 категорії. Отримали грошову компенсацію замість санаторно-курортної путівки 31 особа з інвалідністю.

Забезпечено безплатним харчуванням, продуктовими наборами, засобами особистої гігієни і мийними засобами малозабезпечених одиноких громадян та інших верств населення, а саме:

безплатним гарячим харчуванням – 9 дітей з інвалідністю та 48 малозабезпечених одиноких громадян;

мийними засобами – 116 осіб;

комплектами постільної білизни – 127 осіб;

засобами особистої гігієни – 202 особи.

Взагалі, за результатами розгляду звернень у звітному періоді:

вирішено позитивно – 210 (14%);

надано роз'яснення – 1052 (74%);

інше – 18 (2%);

на виконанні (термін розгляду не підійшов) – 139 (10%).

Також, за звітний період на адресу Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації від мешканців району надійшло двадцять два звернення громадян щодо висловлення подяки за розгляд та оперативне розв'язання проблемних питань.

Слід зазначити, що згідно з пунктом 19 Протоколу позачергового засідання Державної комісії з питань техногенно-екологічної безпеки та надзвичайних ситуацій «Про стан забезпечення санітарно-епідеміологічного благополуччя населення України та заходів стосовно стабілізації епідемічної ситуації, спричиненої коронавірусом COVID – 19» від 10.03.2020 № 2 та розпорядження Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) «Про деякі заходи щодо запобігання поширення коронавірусу COVID – 19 на території міста Києва» від 16.03.2020 № 444 (зі змінами) керівництвом Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації призупинено особисті та виїзні прийоми громадян, а також діяльність постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян.

Одночасно, головою Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації проведено 6 прямих телефонних "гарячих ліній", під час яких звернулись 30 громадян.

Разом з цим, відповідно до графіка затвердженого керівником апарату Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації, з метою розвитку взаємодії з громадськістю та налагодження суспільного діалогу, що дозволяє громадянам оперативно отримувати інформацію від органів виконавчої влади, в

Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації запроваджено роботу телефонних "гарячих ліній" керівників структурних підрозділів апарату.

Інформація щодо дати та часу проведення телефонних "гарячих ліній" розміщується на субвебсторінці Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації.

Слід наголосити, в Оболонській районній в місті Києві державній адміністрації відпрацьована дієва система контролю за своєчасним та якісним розглядом звернень громадян, а саме: здійснювався постійний контроль щодо своєчасного та якісного розгляду звернень громадян структурними підрозділами Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації; щотижнево керівникам структурних підрозділів Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації надавалась інформація (нагадування) про наближення термінів розгляду письмових та усних звернень громадян, а також про порушення термінів розгляду звернень громадян. Щотижнево на наради з питань життєдіяльності району голові Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації надається довідка про стан виконавської дисципліни щодо розгляду звернень громадян.

Крім того, згідно затвердженого графіка від 30.12.2020, 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 працівниками відділу роботи зі зверненнями громадян Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації проведено шість перевірок, а саме:

- відділ з питань майна комунальної власності;
- відділ з питань реєстрації місця проживання/перебування фізичних осіб;
- управління соціального захисту населення;
- відділ торгівлі та споживчого ринку;
- відділ з питань державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців;
- управління житлово-комунального господарства.

За результатами перевірок підготовлена відповідна інформація, надана методична допомога щодо покращення роботи зі зверненнями громадян.

За період з 01.01.2021 по 30.06.2021, згідно затвердженого графіка від 30.12.2020, звітували керівники:

- відділу з питань майна комунальної власності;
- відділу з питань реєстрації місця проживання/перебування фізичних осіб;
- управління соціального захисту населення;
- служби у справах дітей;
- відділу торгівлі та споживчого ринку;
- відділу з питань державної реєстрації юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців;
- управління житлово-комунального господарства;
- управління будівництва.

За результатами звітування надані відповідні доручення щодо організації роботи зі зверненнями громадян.

Оболонською районною в місті Києві державною адміністрацією забезпечується реалізація та гарантування закріплених Конституцією України права громадян на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування, а також об'єктивний, всебічний і вчасний розгляд звернень громадян відповідно до вимог законодавства України.

Наказом Центрального міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м. Київ) «Про державну реєстрацію нормативно-правового акту» від 08 червня 2021 року № 651/6 затверджено розпорядження Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації від 28 травня 2021 року № 241 «Про затвердження Порядку розгляду звернень громадян в Оболонській районній в місті Києві державній адміністрації».

Запис про державну реєстрацію зазначеного нормативно-правового акту внесено до Державного реєстру нормативно-правових актів міністерств та інших органів виконавчої влади, а також 08 червня 2021 року за № 272 розміщено на порталі ЛПГА:ЗАКОН.

Згідно з висновком про державну реєстрацію нормативно-правового акту розпорядження відповідає нормам:

- Конституції України;
- Конвенції про захист прав людини й основоположних свобод 1950 року і протоколам до неї, а також практиці Європейського суду з прав людини;
- міжнародним договорам України, згоду на обов'язковість яких надано Верховною Радою України, та зобов'язанням України;
- антикорупційної експертизи;
- гендерно-правової експертизи;
- антидискримінаційної експертизи;
- цифрової експертизи відповідно до висновку Мінцифри;
- відповідає позиції уповноважених представників всеукраїнських профспілок, Уповноваженого Президента України з прав людей з інвалідністю, всеукраїнських громадських організацій осіб з інвалідністю.

Випуску зазначеного вище розпорядження передувало спільне кропітке опрацювання з урахуванням вимог сьогодення, всіх зауважень та пропозицій. Зокрема, дане розпорядження погоджено із представником Всеукраїнської громадської організації «Асоціація інвалідів-спинальників України».

Нове розпорядження Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації від 28 травня 2021 року № 241 «Про затвердження Порядку розгляду звернень громадян в Оболонській районній в місті Києві державній адміністрації» оприлюднене на офіційній субвебсторінці Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації 29 червня 2021 року.

Оболонська районна в місті Києві державна адміністрація приділяє особливу увагу інформованості населення щодо організації та стану роботи зі зверненнями громадян. Так, на офіційній субвебсторінці Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації розміщено матеріали, зокрема: графік проведення особистих, виїзних прийомів громадян, проведення прямих «гарячих» телефонних ліній керівництвом району, звіти про роботу зі зверненнями громадян тощо.

Також, згідно з пунктом 19 Протоколу позачергового засідання Державної комісії з питань техногенно-екологічної безпеки та надзвичайних ситуацій «Про стан

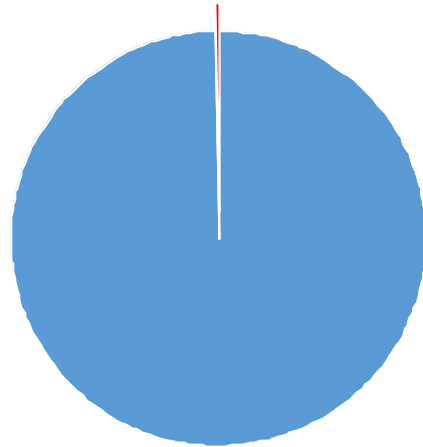
забезпечення санітарно-епідеміологічного благополуччя населення України та заходів стосовно стабілізації епідемічної ситуації, спричиненої коронавірусом COVID – 19» від 10.03.2020 № 2 в Оболонській районній в місті Києві державній адміністрації на період дії протиепідемічних заходів розміщена скриня для звернень громадян.

Разом з тим, громадяни можуть звертатися із заявами, скаргами та пропозиціями, надіславши їх на електронну адресу відділу роботи зі зверненнями громадян за посиланням: vrzg@obolonrda.gov.ua, яка розміщена на офіційній субвебсторінці Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації.

Оболонською районною в місті Києві державною адміністрацією і надалі будуть вживатимуться всі необхідні заходи із забезпечення всебічного розгляду звернень громадян згідно з вимогами 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 розв'язання, що порушують мешканці району у зверненнях.

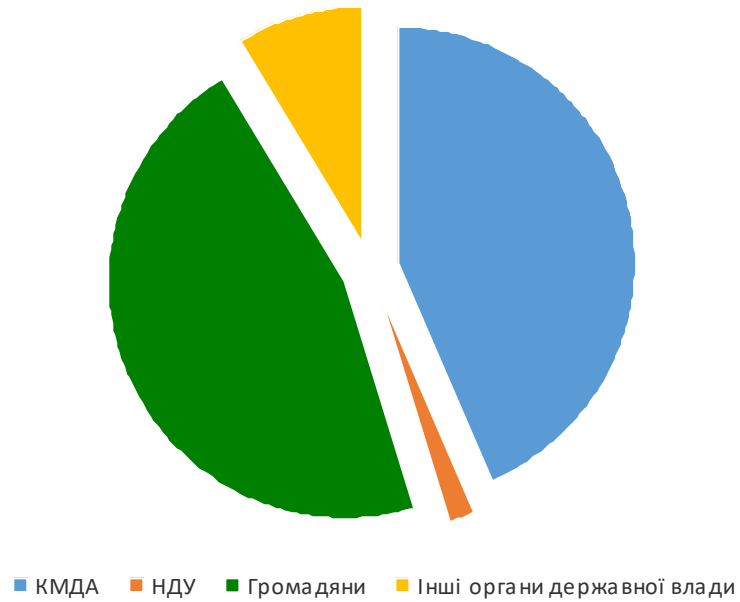
За інформацією відділу роботи із зверненнями громадян

Дані про звернення громадян, що надійшли
до Оболонської районної в місті Києві
державної адміністрації
з 01.01.2021 по 30.06.2021

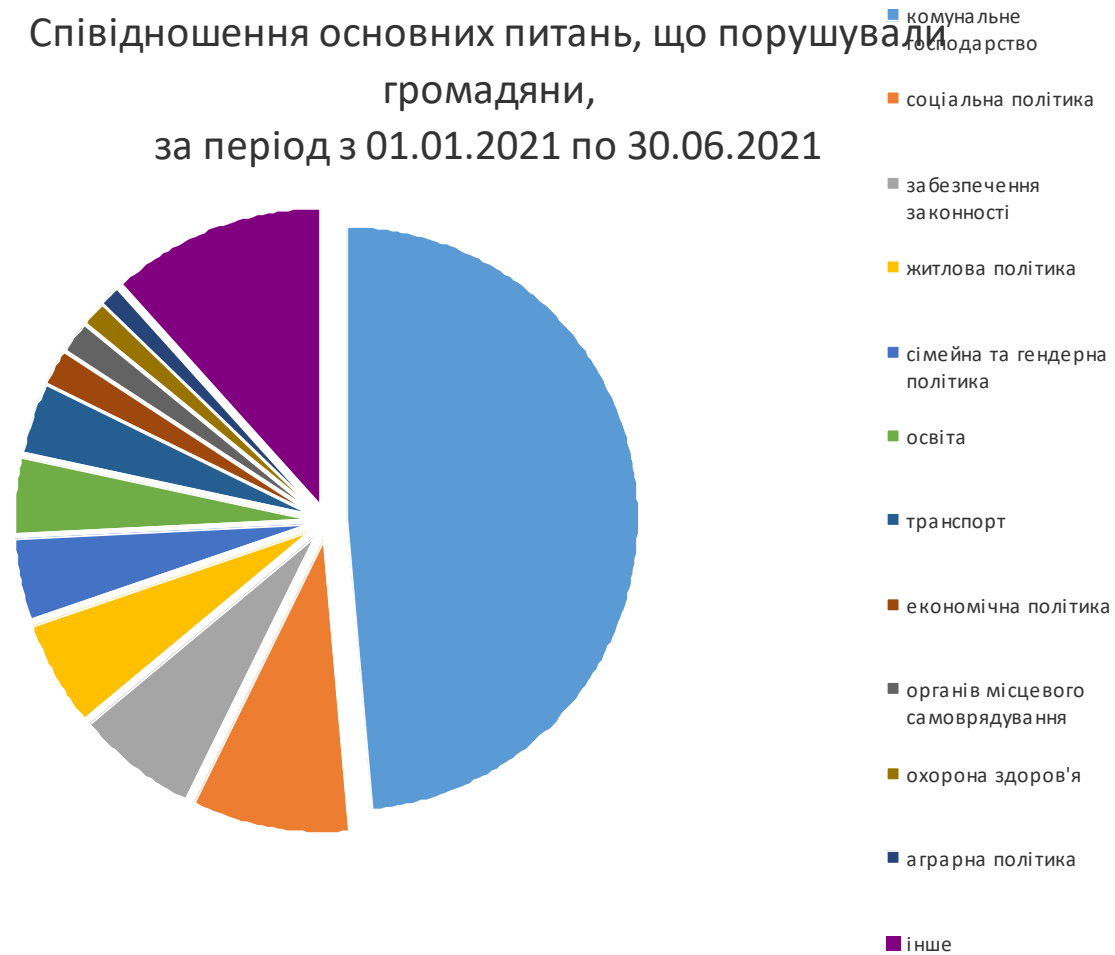


■ письмові ■ усні ■

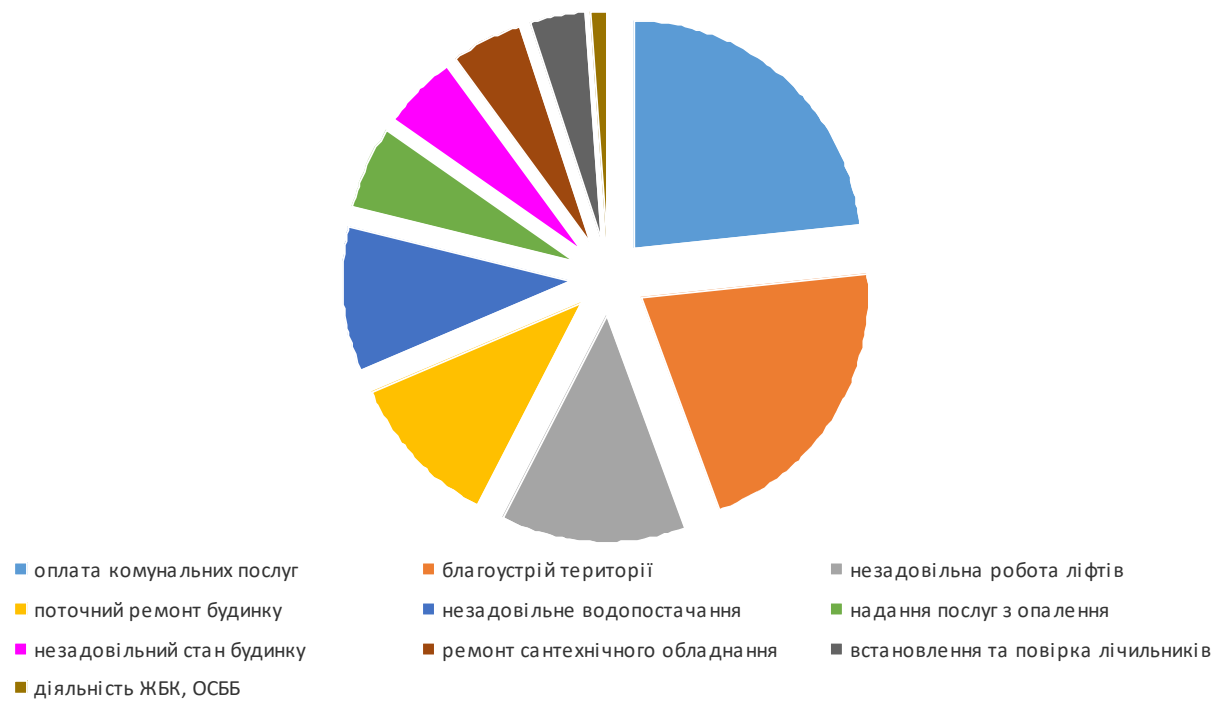
Інформація щодо розгляду звернень громадян,
що надійшли до Оболонської районної в місті Києві державної
адміністрації
у розрізі кореспондентів за період з 01.01.2021 по 30.06.2021



Співвідношення основних питань, що порушували громадяни,
за період з 01.01.2021 по 30.06.2021



Співвідношення питань житлово-комунального господарства



Результати розгляду звернень громадян
з 01.01.2021 по 30.06.2021

