

ІНФОРМАЦІЯ

«Про підсумки розгляду звернень громадян в Оболонській районній в місті Києві державній адміністрації за підсумками 2016 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»».

Динаміка надходження звернень громадян до Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації за 2016-2012 роки.



Кількість звернень у 2016-2015 рр. (10018) значно збільшилась і майже дорівнювала кількості звернень за три попередні роки 2014-2012 рр. (10986), різниця складала 968 звернень.

За рахунок чого відбулося це збільшення?

По – перше, значне збільшення кількості звернень у 2015 році відбулося за рахунок звернень «СКРИНЬКИ КМГ», вони склали 14 % від загальної кількості звернень.

По – друге, у 2016 році збільшилась кількість звернень громадян, які стосуються роботи організацій прямих постачальників послуг, таких як, ПАТ «Київенерго», ПАТ «Київгаз», ПАТ АК «Київводоканал», а також обслуговуючих організацій, вони склали близько 10 %.

По – третє, збільшення звернень у 2016 році відбулось за рахунок дублетних звернень. Дублетне звернення відповідно до Інструкції з діловодства за зверненнями громадян визначається, як звернення одного й того ж громадянина з одного і того ж питання, що надіслані різним адресатам і надійшли на розгляд до однієї й тієї ж організації.

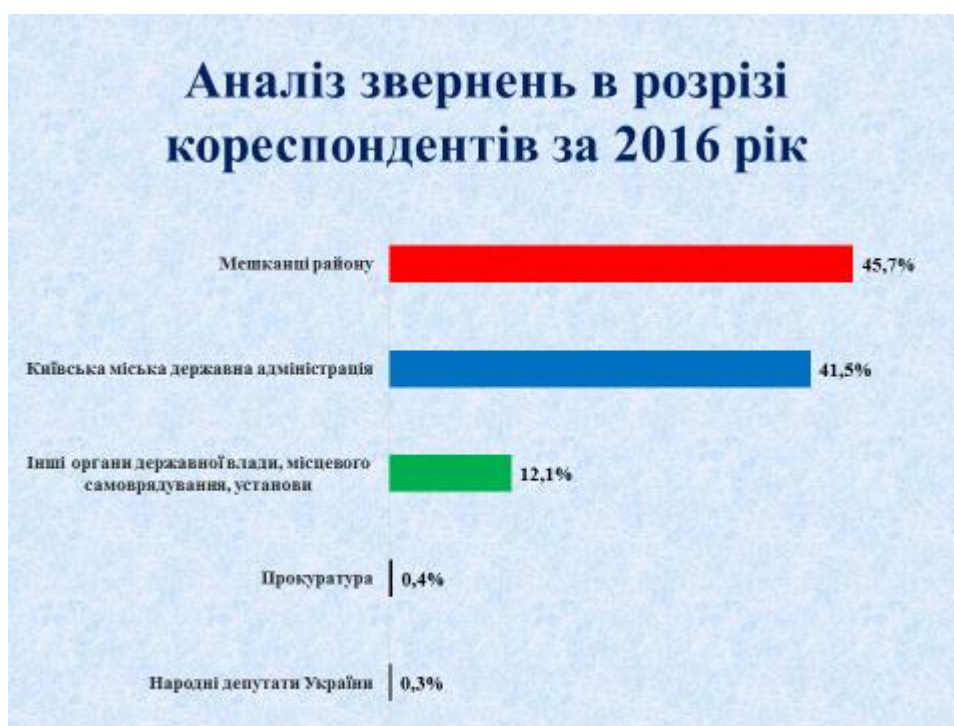
За 2016 рік до Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації надійшло на розгляд 4547 звернень громадян, що на 924 (16,9 %) звернення

менше ніж у 2015 році, з них письмових звернень – 2843 (62,5 %), усних – 1704 (37,5 %) отримано на особистому прийомі.

За звітний період до Оболонської райдержадміністрації надійшло 815 колективних звернень, частка яких становить – 17,9 % усіх звернень. У порівнянні з 2015 роком загальна кількість колективних звернень зменшилась в числовому вимірі на 23 одиниці але збільшилась в процентному відношенні до загальної кількості звернень на 2,6 %.

З урахуванням колективних звернень до районної державної адміністрації звернулось 32266 громадян, які в своїх листах порушили 5781 питання різної тематичної спрямованості.

Аналіз звернень в розрізі кореспондентів за 2016 рік

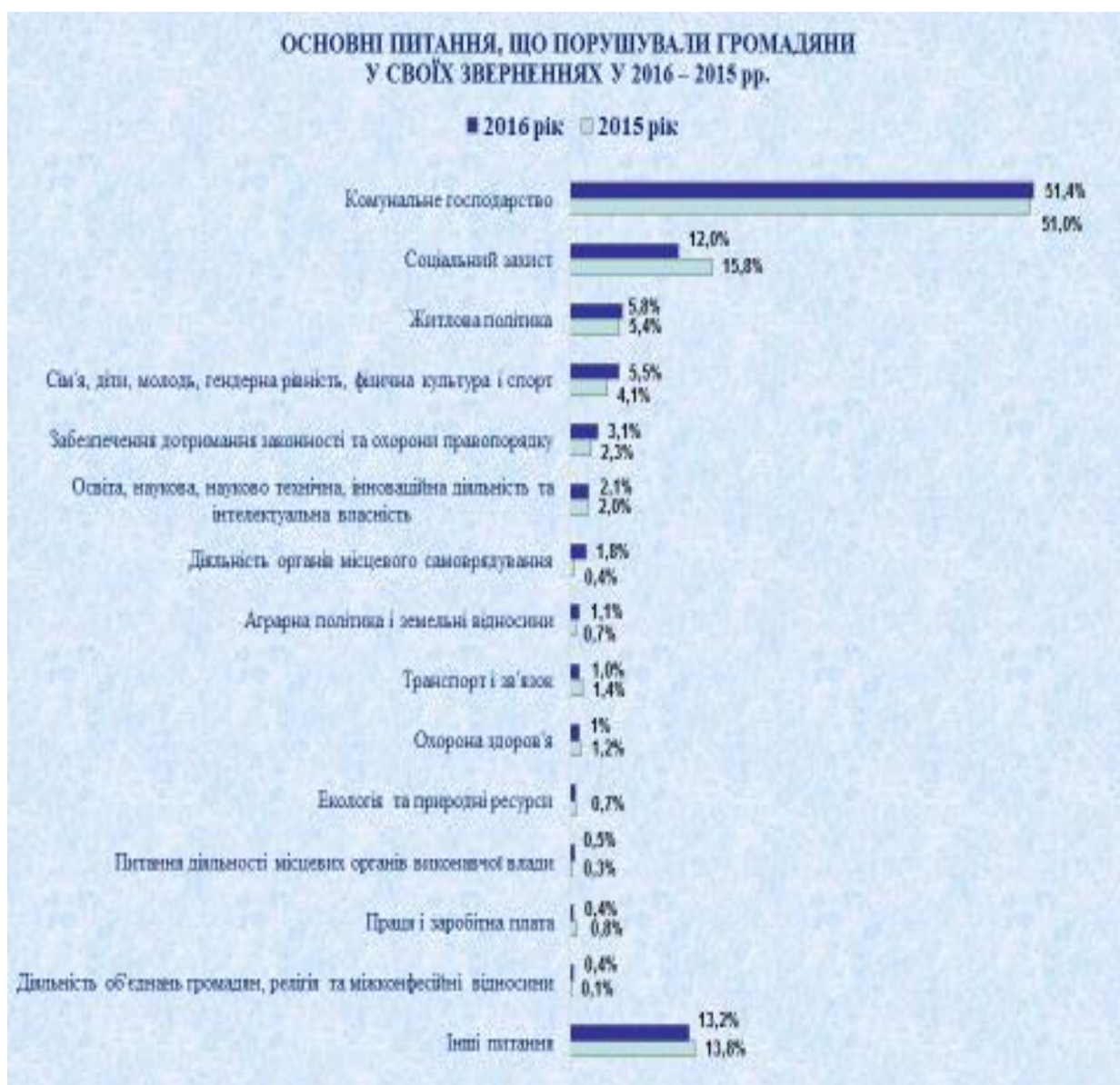


Із загальної кількості звернень у 2016 році до Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації надійшло на виконання з Київської міської державної адміністрації – 1888 (41,5 %) звернень, з них 811 доручень голови Київської міської державної адміністрації, з Верховної ради України – 1 звернення, від Народних депутатів України – 14 звернень, від органів прокуратури – 16 звернень, від інших органів державної влади, в т. ч. депутатів Київради – 551 (12,1 %) звернення, безпосередньо від громадян – 2077 (45,7 %) звернень.

Громадяни звертались передусім із заявами щодо вирішення конкретних життєвих питань (93,6 %) та скаргами (6,4 %).

Співвідношення основних питань, що порушували громадяни у своїх зверненнях за 2016 – 2015 рр.

Найгостріші проблеми, що турбують мешканців району – це питання житлово-комунального господарства – 2974 (51,4 %) від загальної кількості порушених питань. Не менш важливими є питання соціального захисту, їх надійшло – 688 (12,0 %), житлової політики – 336 (5,8 %), питання сім'ї, дітей, молоді, гендерної рівності, фізичної культури і спорту – 316 (5,5 %), питання забезпечення законності та правопорядку – 3,1 %, питання освіти – 2,1%, питання діяльності органів місцевого самоврядування – 1,8 %, земельних відносин – 1,1 %, питання транспорту та зв'язку - 1,0 %, охорони здоров'я – 1,0 %.

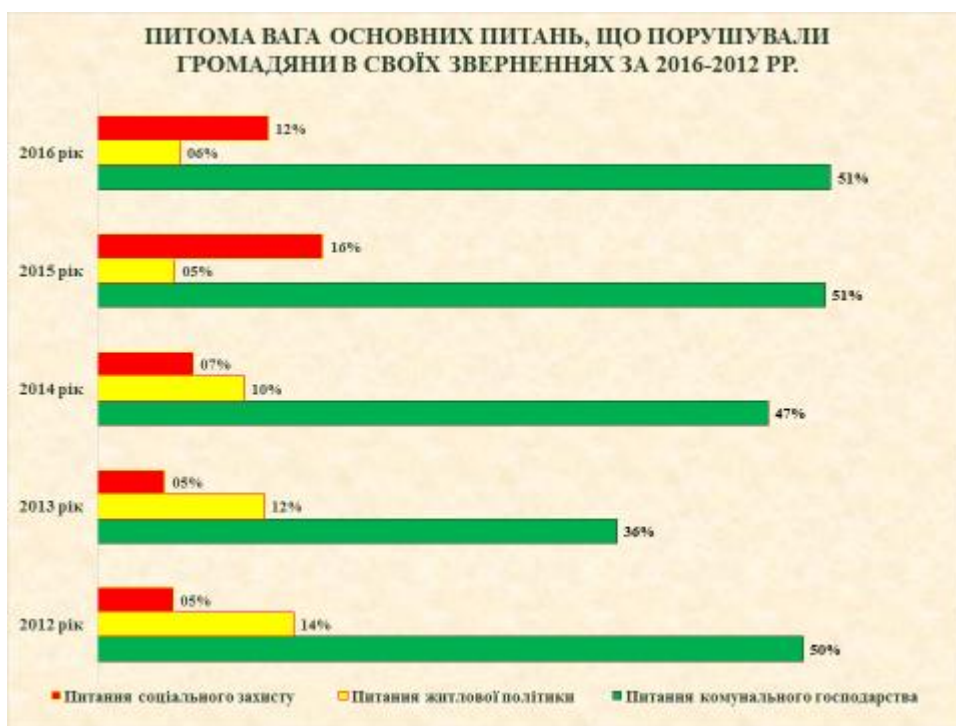


Як свідчить аналіз, основна тематика питань, які мешканці району порушували у своїх зверненнях у 2016 році не мала суттєвих змін порівняно з показниками 2015 року.

Зменшилась кількість питань соціального захисту на 3,8%, але разом з цим, збільшилась кількість звернень з питань діяльності органів місцевого самоврядування, з питань сім'ї, дітей, молоді, і спорту – на 1,4%, з питань забезпечення законності та правопорядку – на 0,8%.

Питома вага основних питань, що порушували громадяни у своїх зверненнях у 2016 – 2012 роках

Проведений порівняльний аналіз питомої ваги основних питань, що порушували громадяни у своїх зверненнях за останні п'ять років показав що в 2015 – 2016 роках питання соціального захисту (надання матеріальної допомоги) міцно посіли друге місце.



Це пов'язано, по перше, із збільшенням кількості звернень 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.

А по друге з тим, що після прийняття у 2011 році Закону України «Про регулювання містобудівної діяльності» забудовники були звільнені від передачі місцевим органам влади частки житлової площі за збудоване житло для забезпечення житлом черговиків квартирної обліку.

Змінилося співвідношення основних питань житлово – комунального господарства, які порушували мешканці Оболонського району у своїх зверненнях у 2016 році.

Співвідношення основних питань житлово – комунального господарства, які порушували громадяни у своїх зверненнях у 2016 – 2015 роках

На перше місце вийшли найболючіші питання ремонту будинків та дахів, майже в два рази збільшилась кількість звернень з питань роботи ЖЕДів та ЖБК, з питань опалення та незадовільного теплопостачання, з питань ремонту

сантехнічного обладнання та комунікацій, освітлення та обстеження санітарного стану квартир.

Разом з цим, значно зменшилась кількість питань з незадовільного стану прилеглої до будинку території та облаштування дитячих майданчиків на – 12,1 %, з питань водопостачання на – 3,9 %, благоустрою та озеленення території на – 2,7 %, ремонту доріг на – 0,8 %.



	2016 рік	2015 рік
ремонт будинків, дахів	337 (11,3 %)	330 (9,4 %)
робота ЖЕД, ЖБК	303 (10,2 %)	215 (6,1 %)
питання водопостачання, встановлення лічильників води	275 (9,2 %)	462 (13,1 %)
благоустрій та озеленення території	268 (9,0 %)	411 (11,7 %)
оплата квартир та комунальних послуг	258 (8,7 %)	325 (9,3 %)
опалення, теплопостачання	197 (6,6 %)	114 (3,3 %)
ремонт сантехнічного обладнання та комунікацій	122 (4,1 %)	92 (2,6 %)
ремонт ліфтів, незадовільна робота ліфтів	87 (2,9 %)	123 (3,5 %)

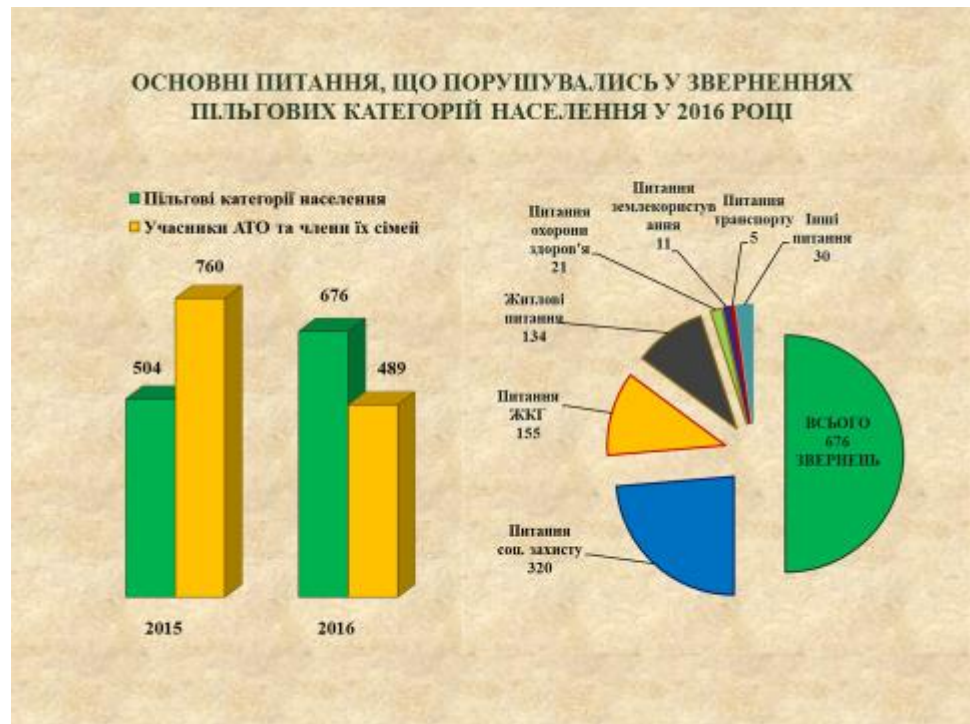
Незадовільний стан прибудинкової території, облаштування дитячих майданчиків, утримання будинків	72 (2,4 %)	509 (14,5 %)
електропостачання, освітлення	72 (2,4 %)	56 (1,6 %)
обстеження санітарного стану квартири, будинку	57 (1,9 %)	31 (0,8 %)

Станом на 01.01.2017 року всі звернення, які надійшли на розгляд до Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації виконані без порушення термінів розгляду.

За результатами розгляду:

- позитивно вирішено – 24,3 % звернень
- надано роз'яснення – 70,8 % звернень
- на розгляді залишилось – 4,9 % звернень.

Діаграма 6



За 2016 рік до Оболонської райдержадміністрації від пільгових категорій населення надійшло 676 звернень, що становить 14,9 % від загальної кількості звернень, з них від інвалідів та ветеранів війни надійшло 346 звернень. У порівнянні з 2015 роком кількість звернень від цих категорій населення збільшилась на 172 (5,7 %), а кількість звернень від інвалідів та ветеранів війни на 130.

У зверненнях громадян пільгових категорій на першому місці перебувають питання соціального захисту – 320, на другому, питання житлово – комунального господарства – 155, житлові питання – 134, питання охорони

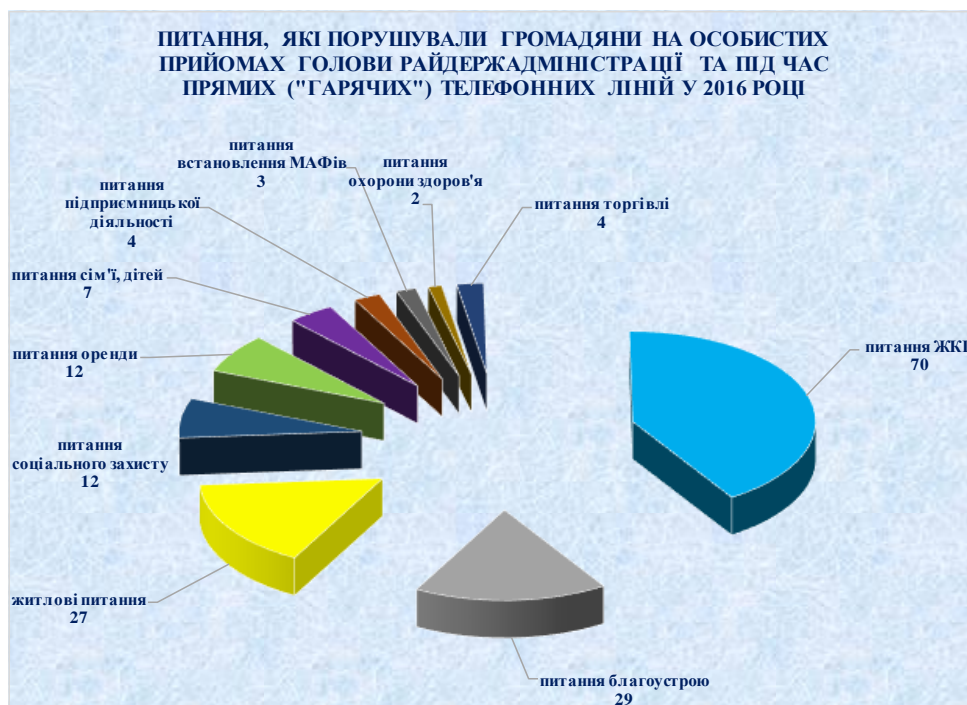
здоров'я – 21, питання землекористування – 11, питання транспорту – 5, інші питання – 30.

Від громадян пов'язаних із участю у проведенні антитерористичної операції та їх сімей надійшло - 489 звернень з питань надання матеріальної допомоги та встановлення пільг для покриття витрат на оплату житлово-комунальних послуг, що на 271 звернення менше ніж у 2015 році.

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

Також, значну допомогу в роботі з громадянами надає «Центр правової допомоги киянам, які опинилися у складних життєвих обставинах». Юристом Центру надано безкоштовно 1051 юридичну консультацію малозабезпеченим мешканцям Оболонського району.

На особистих та виїзних прийомах за звітний період керівництвом Оболонської районної державної адміністрації прийнято 239 мешканців району.



Особисто головою району проведено 37 прийомів громадян, на яких прийнято 170 мешканців району, з них 21 особистий прийом громадян, на яких прийнято 123 мешканця, 16 виїзних прийомів громадян, на яких звернулось 47 мешканців району, 6 прямих („гарячих“) телефонних ліній, під час яких звернулося 35 громадян.

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

- з питань житлово-комунального господарства	- 70
- питання благоустрою	- 29
- житлових питань	- 27
- питання соціального захисту	- 12
- питання оренди приміщень	- 12
- з питань сім'ї, дітей	- 7
- питання підприємницької діяльності	- 4
- встановлення МАФів	- 3
- питання охорони здоров'я	- 2
- питання торгівлі	- 4

05 квітня та 10 жовтня 2016 року голова Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації взяв участь в програмі ТК «Київ» «У центрі уваги» де під час прямої телефонної лінії до нього звернулось 20 мешканців району.

На особистих прийомах голови райдержадміністрації за заявами громадян вирішено позитивно наступні питання:

- виконано роботи в підвальному приміщенні в рамці управління під'їзду № 7 по налагоджуванню температури центрального опалення в житловому будинку по вул. Маршала Тимошенка, 18;

- замінено аварійні ділянки каналізаційної мережі та проведено зварювальні роботи трубопроводу гарячого водопостачання та центрального опалення в житловому будинку по просп. Героїв Сталінграда, 25;

- відновлено освітлення на сходових клітинах та виконано ремонтні роботи в електрощитовій в житловому будинку по просп. Маршала Рокосовського, 3 – А;

- відновлено гаряче водопостачання, а саме прочищено систему ГВП та замінено запірний пристрій на стояку квартири № 45, відновлено роботу пасажирського ліфта;

- виконано роботи по герметизації температурного шва в житловому будинку по просп. Оболонському, 27 – В;

- для забезпечення циркуляції в системі гарячого водопостачання житлового будинку № 14 по вул. Озерній в центральному тепловому пункті БН – 66, встановлено два нових циркуляційних насоса виробництва провідного європейського виробника насосного обладнання «Grundfos»;

- підрядною організацією ТОВ «Укрспецстрой» виконано ремонт покрівлі під'їзду № 4 житлового будинку по вул. Йорданській, 5 – А. На технічному поверсі будинку проведено заміну аварійних ділянок зливоприймальної мережі, а в місцях залиття стіни і стелі оброблено протигрибковим засобом та проведено фарбування;

- Оболонською районною в місті Києві державною адміністрацією та управлінням освіти Оболонської райдержадміністрації були здійснені всі

необхідні заходи та вивільнено від попереднього орендаря приміщення дошкільного навчального закладу № 668 по просп. Героїв Сталінграда, 35 – А;

- працівниками КП ШЕУ Оболонського району виконано роботи з унеможливлення заїзду автотранспорту на зелену зону біля житлового будинку по вул. Йорданській, 1 – А.

За рахунок житлової площі, виділеної Департаментом будівництва та житлового забезпечення виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) у 2016 році в Оболонській районній в місті Києві державній адміністрації було поліпшено житлові умови 8 черговикам квартирному обліку, а саме:

- за категорією «одинок матір» надано вільну ізольовану кімнату в комунальній трикімнатній квартирі житлового будинку № 16 по вул. Йорданській (без зняття з квартирному обліку);

- за категорією «потерпілі в зв'язку з аварією на ЧАЕС» надано окрему однокімнатну квартиру в житловому будинку № 16-А по просп. Оболонському (без зняття з квартирному обліку);

- за категорією «Особи, що повернулися з дитячих будинків» надано окрему однокімнатну квартиру по вул. Богатирській, 18 (із зняттям з квартирному обліку);

- за категорією «Сім'ї загиблих, померлих учасників антитерористичної операції» надано окрему однокімнатну квартиру по вул. Метрологічній, 9-В (із зняттям з квартирному обліку);

- з сім'єю з двох осіб за категорією «Сім'ї загиблих учасників Революції Гідності» надано окрему однокімнатну квартиру по вул. Метрологічній, 11 – В (із зняттям з квартирному обліку);

- з сім'єю з трьох осіб за категорією «Сім'ї загиблих учасників Революції Гідності» надано окрему однокімнатну квартиру по вул. Метрологічній, 9 – В (із зняттям з квартирному обліку);

- за категорією «Хворі групи Б (хронічне психічне захворювання)» надано вільну кімнату в комунальній двокімнатній квартирі в житловому будинку по вул. Автозаводській, 7-Б (із зняттям з квартирному обліку);

- надано вільну ізольовану кімнату № 12 в шестикімнатній комунальній квартирі житлового будинку № 4 по вул. М. Малиновського (без зняття з квартирному обліку);

Видані ордери серії «Б» мешканцям колишніх гуртожитків на займані ними житлові приміщення – 17 сімей.

За клопотанням від організацій, установ та підприємств затверджені їх рішення про надання житла сім'ям 7 працівників.

На особистих прийомах працівниками відділу роботи із зверненнями громадян у 2016 році було прийнято та зареєстровано 1704 звернення від мешканців району, що становить 37,5 % від загальної кількості звернень.

Також, проведено 12 засідань постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян. На комісії було розглянуто 19 звернень громадян, що потребували комісійного розгляду та прийняття відповідних рішень. За результатами засідань комісії складались протоколи та за необхідністю надавались доручення.

З метою забезпечення належної роботи з розгляду звернень громадян та у відповідності із затвердженим графіком, спеціалістами відділу проведено 12 перевірок організації роботи із зверненнями громадян та дотримання чинного законодавства по розгляду звернень громадян.

Відповідно до затвердженого графіку було проведено 12 виїзних днів контролю, в рамках яких були здійснені перевірки розгляду звернень громадян на доручення Київської міської державної адміністрації. Про що були складені відповідні акти та підготовлена відповідна інформація.

Щотижнево керівництву райдержадміністрації надавалась інформація про стан виконавської дисципліни в структурних підрозділах Оболонської райдержадміністрації.

Щотижнево керівникам структурних підрозділів Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації надавались нагадування про кінцеві строки виконання звернень громадян.

Відділ роботи із зверненнями громадян постійно співпрацює та взаємодіє з іншими структурними підрозділами районної адміністрації, надає практичну, методичну допомогу та сприяє вирішенню питань пов'язаних із розглядом звернень громадян.

За звітний період проведено 4 наради з питань надання практичної та методичної допомоги відповідальним працівникам структурних підрозділів Оболонської райдержадміністрації.