

ІНФОРМАЦІЯ
про підсумки роботи із розгляду звернень громадян
в Оболонській районній в місті Києві державній адміністрації
за I квартал 2019 року

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, затвердженим Розпорядженням Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації від 01.08.2018 № 372 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 від 29.12.2018.

Упродовж I кварталу 2019 року до Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації надійшло на розгляд 1200 звернень громадян, що на 208 звернень більше у порівнянні з аналогічним періодом 2018 року. Із загальної кількості звернень 833 (69 %) – надійшло поштою (з яких 270 звернення – засобами електронного зв'язку) та 367 (31 %) усних звернень.

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
591	833	401	367	992	1200

Зокрема, на виконання з Київської міської державної адміністрації надійшло 475 (40 %) звернень, з них: 102 доручення Київського міського голови, що в порівнянні з відповідним періодом 2018 року збільшилось на 22 звернення. Від інших органів державної влади, в тому числі від депутатів Київської міської ради – 90 звернень (7,5 %) та безпосередньо від громадян – 588 (49 %) звернень.

Разом з тим, до Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації надійшло 285 колективних звернення громадян, що складає 24 % від загальної кількості звернень. У порівнянні з аналогічним періодом 2018 року кількість колективних звернень збільшилась на 66 (23 %).

З урахуванням колективних звернень до Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації звернулось 12413 громадянина, які в своїх листах порушили 1609 питань різної тематичної спрямованості.

Насамперед, найбільш актуальними питаннями, які порушувались у зверненнях громадянами, є питання комунального господарства – 1068

питань, що складає 66 % від загальної кількості порушених питань. У порівнянні з 2018 роком цей показник збільшився на 31 % від загальної кількості питань даної тематики.

Серед звернень комунального напрямку найчастіше порушувались наступні питання:

- надання послуг з опалення та незадовільне теплопостачання - 16,1 %;
- проведення поточного ремонту будинків, дахів – 13,9 %;
- оплата комунальних послуг – 13,1 %;
- незадовільне водопостачання – 12,2 %;
- незадовільна робота ліфтів – 8,4 %;
- незадовільний санітарний стан будинку, прилеглої до будинку території -7 %;
- благоустрій території, облаштування дитячих майданчиків – 6,9 %;
- встановлення лічильників – 6,7 %.
- капітальний ремонт будинків – 6,4 %;
- робота ЖЕД, ЖБК тощо – 5,6 %;
- електропостачання, освітлення – 3,7 %.

Слід зазначити, що загальні тенденції надходження звернень громадян до Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації у розрізі питань комунального господарства дещо змінилися. Протягом I кварталу 2019 року порівняно з аналогічним періодом 2018 року спостерігалось зростання темпів надходження звернень громадян з питання надання послуг з опалення та незадовільного теплопостачання збільшилися на 6 %.

На другому місці за актуальністю є питання забезпечення дотримання законності та правопорядку, прав та свобод громадян – 96 питань, що складає 6 % від загальної кількості порушених питань. Найчастіше у цей тематичній групі порушувалися питання реєстрації місця проживання та перебування фізичних осіб за тією чи іншою адресою – 51, що складає 53 % від загальної кількості питань зазначеної тематики.

На третьому місці за актуальністю перебувають питання житлової політики – 73 питання, або 4,5 % від загальної кількості порушених питань. У цей тематичній групі найчастіше порушувались питання надання житла на пільгових умовах – 30, що складає 41 % від загальної кількості питань даної тематики.

Разом з тим, громадянами піднімалися і наступні питання:

- сім'ї, дітей, молоді, гендерної рівності, фізичної культури і спорту – 48 (3 %);
- соціальної політики, соціального захисту населення - 48 (3 %);
- освіти - 34 (2 %);
- охорони здоров'я - 17 (1 %);
- транспорту та зв'язку - 13 (0,8 %);
- екології та природних ресурсів -13 (0,8 %);
- аграрної політики і земельних відносин - 13 (0,8 %);
- діяльності органів місцевого самоврядування - 12 (0,7 %);
- інші – 11,4 % від загальної кількості порушених питань.

За звітний період до Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації від громадян, що потребують соціальної підтримки, надійшло 98 звернень, що становить 8,2 % від загальної кількості звернень.

Для пільгових категорій населення першочерговими питаннями є:

житлової політики (44 звернення);

питання комунального господарства (37 звернень);

питання соціального захисту (17 звернень).

Слід зазначити, що у I кварталі 2019 року за рахунок житлової площі, виділеної Департаментом будівництва та житлового забезпечення виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) поліпшені житлові умови 10 сім'ям черговиків квартирного обліку Оболонського району (у I кварталі 2018 року – 1 сім'ї):

особи з інвалідністю внаслідок війни, учасники АТО – 1 сім'я (із зняттям з квартирного обліку);

учасники бойових дій, залучені до АТО – 5 сімей (із зняттям з квартирного обліку);

учасники бойових дій, інтернаціоналісти – 1 сім'я (із зняттям з квартирного обліку);

учасники бойових дій – 1 сім'я (із зняттям з квартирного обліку);

багатодітні сім'ї, які мають 5 і більше дітей – 1 сім'я (без зняття з квартирного обліку);

багатодітні сім'ї – 1 сім'я (із зняттям з квартирного обліку).

У зв'язку з придбанням житла за отриману грошову компенсацію на придбання житла, з квартирного обліку зняті 2 сім'ї (за I квартал 2018 року – 3 сім'ї), а саме:

сім'ї загиблих учасників АТО – 1 сім'я;

особи з інвалідністю внаслідок війни, учасники АТО – 1 сім'я.

Станом на 31.03.2019 всі звернення, що надійшли на розгляд до Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації, виконані без порушення термінів розгляду.

За результатами розгляду звернень у звітному періоді 2019 року:

вирішено позитивно – 88 (7,3 %) звернень;

надано роз'яснення – 938 (78,2 %) звернень.

Зокрема, за дорученням Київської міської державної адміністрації вирішено позитивно наступні питання:

відновлено гаряче водопостачання в житловому будинку 16-В на просп. Героїв Сталінграда;

відновлено роботу мережі зовнішнього освітлення по просп. Героїв Сталінграда;

виконано роботи по заміні пошкодженої ділянки системи водовідведення між квартирами житлового будинку 22 на вул. Героїв Дніпра.

За дорученням керівництва Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації вирішено позитивно наступні питання:

відновлено роботу ліфта сьомого під'їзду житлового будинку 1 вул. Маршала Тимошенка;

працівниками ПрАТ «Київводоканал» виконані ремонтні роботи по заміні діаметру вузла обліку холодного водопостачання та нормалізовано тиск холодного водопостачання в житловому будинку 7-Б на вул. Автозаводській; виконано поточний ремонт покрівлі в другому під'їзді житлового будинку 11 на вул. Петра Панча.

Особисті та виїзні прийоми громадян керівництвом Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації проводилися згідно графіку, затвердженого головою Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації від 27.12.2019.

Так, на особистих і виїзних прийомах у звітному періоді керівництвом районної державної адміністрації прийнято 85 мешканців району.

Зокрема, головою Оболонської районної державної адміністрації проведено 12 прийомів громадян, на яких прийнято 65 мешканців району (з них 6 особистих прийомів громадян, на яких прийнято 56 мешканців та 6 виїзних прийомів громадян, на яких звернулося 9 мешканців району).

Водночас проведено 3 прямі («гарячі») телефонні лінії, під час яких звернулося 15 громадян.

Головою Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації в першу чергу здійснювався 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.

Відповідно до графіку, затвердженого головою Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації від 20.12.2019, упродовж 1 кварталу 2019 року проведено три засідання постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян. На комісії розглянуто 3 звернення, за результатами засідань відповідної комісії складені протоколи та надані доручення.

Відповідно графіків, затверджених Київським міським головою від 27.12.2018 та головою Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації від 29.12.2018, проведено 5 виїзних днів контролю спільно з представником 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, а саме:

просп. Оболонський, 16-Б;

вул. Полярна, 6;

вул. Прирічна, 37;

вул. Героїв Дніпра, 22;

вул. Кирилівська, 152.

За результатами перевірок складені акти проведення виїзного дня контролю та підготовлено відповідну інформацію.

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 у відповідних структурних підрозділах Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації; щотижнево на наради з питань життєдіяльності району голові Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації надаються довідка про стан виконавської дисципліни щодо розгляду звернень громадян.

Крім того, відповідно до графіку, затвердженого головою Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації від 21.12.2019, 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 із зверненнями громадян оболонської районної в місті Києві державної адміністрації проведено 3 перевірки, а саме:

- управління будівництва, архітектури та землекористування;
- відділ торгівлі та споживчого ринку;
- управління праці та соціального захисту населення.

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

Відповідно до графіку, затвердженого головою Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації від 20.12.2019, 29 березня 2019 року проведено нараду з питань надання практичної та методичної допомоги з питань організації роботи із зверненнями громадян відповідальним працівникам структурних підрозділів Оболонської райдержадміністрації та комунальних підприємств району.

Разом з тим, 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.

Так, за звітний період юристом з Центру правової допомоги киянам надана 191 безкоштовна юридична консультація.

Крім того, в управлінні праці та соціального захисту населення Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації, юристом з Центру правової допомоги киянам, які опинились у складних життєвих обставинах, надана 401 безкоштовна юридична консультація

Оболонська районна в місті Києві державна адміністрація приділяє особливу увагу інформованості населення щодо організації та стану роботи із зверненнями громадян. Так, на офіційному веб-сайті Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації розміщено матеріали, зокрема: графік проведення особистих, виїзних прийомів громадян, проведення прямих

«гарячих» телефонних ліній головою району та його заступниками, звіти про роботу із зверненнями громадян тощо.

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.

Начальник відділу роботи
із зверненнями громадян

Маргарита ЛЯШУК

