

**Інформація  
про підсумки роботи із розгляду звернень громадян  
в Оболонській районній в місті Києві державній адміністрації  
за 2019 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, 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 2019 року до Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації надійшло на розгляд 4297 звернень громадян, що на 184 звернення менше у порівнянні з аналогічним періодом 2018 року. Із загальної кількості звернень 2611 (61%) – надійшло поштою (з яких 847 звернень – засобами електронного зв'язку) та 1686 (39%) 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
2945	2611	1536	1686	4481	4297

Зокрема, на виконання з Київської міської державної адміністрації надійшло 1634 (38%) звернень, з них: 424 доручення Київського міського голови. Від інших органів державної влади – 495 звернень (12%), в тому числі від депутатів Київської міської ради – 101 звернення (2%). Від народних депутатів України – 56 звернень (1%) та безпосередньо від громадян – 2104 (49%) звернень.

Разом з тим, до Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації надійшло 899 колективних звернення громадян, що складає 21% від загальної кількості звернень.

З урахуванням колективних звернень до Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації звернулось 36580 громадян, які в своїх листах порушили 5698 питань різної тематичної спрямованості.

Громадяни зверталися передусім із заявами щодо вирішення конкретних життєвих питань (86%), скаргами (13%), пропозиціями і зауваженнями (1%).

Насамперед, найбільш актуальними питаннями, які порушувались у зверненнях громадянами, є питання комунального господарства – 3566 питань що становить 63% від загальної кількості порушених питань.

Серед звернень комунального напрямку найчастіше порушувались наступні питання:

- оплата комунальних послуг – 13%;
- проведення поточного ремонту будинків, дахів – 11%;
- надання послуг з опалення та незадовільне тепlopостачання – 10%;
- незадовільна робота ліфтів – 10%;
- благоустрій територій, облаштування дитячих майданчиків – 10%;
- незадовільне водopостачання – 9%;
- капітальний ремонт будинків – 6%;
- незадовільний санітарний стан будинку, прилеглої до будинку території – 5%;
- робота ЖЕД, ЖБК тощо – 4%;
- встановлення лічильників – 3%.
- електропостачання, освітлення – 2%;
- інші питання – 14%.

На другому місці за актуальністю є питання забезпечення дотримання законності та правопорядку, прав та свобод громадян – 321 питання, що складає 6% від загальної кількості порушених питань. Найчастіше у цій тематичній групі порушувались питання реєстрації місця проживання та перебування фізичних осіб за тією чи іншою адресою – 131, що складає 41% від загальної кількості питань зазначеної тематики.

На третьому місці за актуальністю перебувають питання житлової політики – 304 питання, або 5% від загальної кількості порушених питань. У цей тематичній групі найчастіше порушувались питання надання житла – 112, що складає 37% від загальної кількості питань даної тематики.

Разом з тим, громадянами піднімалися і наступні питання:

- соціальної політики, соціального захисту населення - 5%;
- сім'ї, дітей, молоді, гендерної рівності, фізичної культури і спорту – 3%;
- освіти - 3%;
- транспорту та зв'язку - 1%;
- охорони здоров'я - 1%;
- діяльності органів місцевого самоврядування - 1%;
- екології та природних ресурсів - 1%;
- аграрної політики і земельних відносин - 1%;
- інші – 10% від загальної кількості порушених питань.

За звітний період до Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації від громадян, що потребують соціальної підтримки, надійшло 322 звернення, що становить 7,5% від загальної кількості звернень.

Для пільгових категорій населення першочерговими питаннями є:

- питання комунального господарства (94 звернення або 29%);
- житлової політики (88 звернень або 27%);
- питання соціального захисту (86 звернень або 27%).

Питання соціального захисту є одним з пріоритетних. Допомога надається всім нужденним мешканцям Оболонського району: надаються різні види допомоги, доплати до основних сум державного соціального забезпечення та інші форми соціальної допомоги. Дана робота проводиться в межах затвердженого рішення Київської міської ради від 18.12.2018 № 459/6510 «Про затвердження міської цільової програми "Турбота. Назустріч киянам" на 2019 - 2021 роки».

Управлінням праці та соціального захисту населення Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації по зазначеній вище програмі видано 964 направлення на виготовлення ортопедичного взуття та устілок, 114 палиць, 8 милиць, 22 годинника, 6 колясок пільговим категоріям громадян. Також надана адресна матеріальна допомога 1727 заявникам.

Взагалі, за результатами розгляду звернень у звітному періоді 2019 року: вирішено позитивно – 437 (10%); надано роз'яснення – 3611 (84%).

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

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

виконано гідрофобізацію швів зовнішньої фасадної плитки житлового будинку 27-В на просп. Оболонському;

відновлено роботу мережі зовнішнього освітлення на просп. Героїв Сталінграда;

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

виконано в повному обсязі оздоблювальні роботи в місцях загального користування на 9-му поверсі 11 під'їзду на вул. Прирічній, 27;

приведена до належного санітарного стану територія за адресою: вул. Поперечна, 43;

відновлено роботу ліфта в житловому будинку 13 на просп. Оболонському;

приведена до належного санітарного стану територія за адресою: вул. Квітки Цісик;

проведено дезінсекцію у підвальному приміщенні та сміттєзбірниках будинку за адресою: вул. Мукачівська, 6;

приведена до належного санітарного стану територія за адресою: вул. Велика Кільцева;

забезпечено наглядачем будинок 36-Б на вул. Героїв Дніпра;

ліквідовано сміттєзвалище за адресою: просп. С. Бандери, 26-В;

відновлено постачання гарячої води за адресою: вул. Приозерна, 12;

відновлено асфальтне покриття біля поліклініки Оболонського району за адресою: вул. Тимошенка, 14;

відновлено опалення в будинку за адресою: просп. Оболонський, 23-А;

відновлено роботу ліфту за адресою: вул. Калнишевського, 3;

відновлено гаряче водопостачання за адресою: вул. Тимошенка, 18;

здійснено перерахунок за гаряче водопостачання за адресою: вул. Богатирська, 2;

ліквідовано сміттєзвалище за адресою: вул. Добринська, 8;

відновлено теплопостачання в будинку за адресою: Зої Гайдай, 10;

відновлено благоустрій прибудинкової території за адресою: вул. Малиновського, 13-А;

відновлення системи зливу води за адресою: просп. Г. Сталінграда;

нормалізовано теплопостачання у квартирі за адресою: вул. Йорданська, 5-А;

відновлено роботу ліфта за адресою: вул. Малиновського, 25;  
відновлено постачання гарячої води та роботу рушникосушарки в будинку за адресою: вул. Тимошенка, 2-А;  
відновлено гаряче водопостачання у квартирі за адресою: за адресою: вул. Г. Дніпра, 32-А;  
підключено опалення за адресою: вул. Архипенка, 4-А;  
нормалізовано теплопостачання в дитячому садочку № 607 за адресою: вул. Богатирська, 16-А;  
нормалізовано гаряче водопостачання в квартирі за адресою: вул. Тимошенка, 6.

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

відновлено роботу ліфта в сьомому під'їзді житлового будинку 1 на 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;  
відновлено роботу ліфта в житловому будинку 16 на вул. Бережанській;  
відновлено освітлення дитячого майданчика біля будинку 20 на просп. Героїв Сталінграда;  
відновлено роботу ліфта в житловому будинку 19 на вул. Маршала Тимошенка;  
прийнято рішення про повернення дітей в біологічну сім'ю;  
приведено в належний стан зелену зону між житловими будинками 1, 7-А, 11 на вул. Маршала Тимошенка;  
виконано поточний ремонт частини покрівлі житлового будинку 30 на вул. Прирічній;  
виконано демонтаж занедбаного спортивного майданчику та приведення до належного санітарного стану територію по вул. Йорданській, 17-А;  
прийнято позитивне рішення стосовно отримання ордеру серії Б;  
встановлено три пристрої примусового зниження швидкості (лежачих поліцейських) по вул. Малиновського, 4-в;  
встановлено напівсфери та ліквідовано автостоянку біля підліткового клубу "Мінський";  
виконано ремонт класів ЗЗСО № 29;  
надано дитині статус постраждалої внаслідок воєнних дій;  
проведено обстеження та усунуено джерело смороду по вул. Автозаводська, 89-В;  
дитину зараховано в ЗДО № 208;  
надано дозвіл на призначення опікуном;  
відновлено опалення та роботу міського телефону;  
усунуено аварійну ситуації в підвалі;  
відновлено освітлення в під'їзді;  
надано статус дитини постраждалої від бойових дій;  
надано приміщення для проведення зборів ОСББ;  
надано дозволу на реєстрацію місця проживання недієздатної особи;

проведено капітальний ремонт міжквартального проїзду та прибудинкової території між житловими будинками.

Також, за звітний період, на адресу Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації від мешканців району надійшло дев'ятнадцять звернень громадян щодо висловлення подяки за розгляд та оперативне вирішення окремих проблемних питань.

Особисті та виїзні прийоми громадян керівництвом Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації проводилися згідно графіків, затверджених головою та в. о. голови Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації від 27.12.2018, 11.04.2019, 20.08.2019 та 30.09.2019.

Так, на особистих і виїзних прийомах у звітному періоді керівництвом районної державної адміністрації прийнято 321 мешканець району.

Зокрема, головою, виконувачем обов'язків голови Оболонської районної державної адміністрації проведено 45 прийомів громадян, на яких прийнято 299 мешканців району (з них 23 особистих прийомів громадян, на яких прийнято 239 мешканців та 22 виїзних прийомів громадян, на яких звернулося 60 мешканців району).

Водночас проведено 10 прямих («гарячих») телефонних ліній, під час яких звернулося 43 громадянина.

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 20.12.2018, упродовж 2019 року проведено одинадцять засідань постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян. На комісії розглянуто одинадцять звернень, 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 20 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; вул. Прирічна, 27; просп. Оболонський, 5-А; вул. Вишгородська, 56/2; просп. Оболонський, 40; просп. Маршала Тимошенка, 18; просп. Героїв Сталінграда, 43; вул. Казанська, 20; вул. Квітки Цісик 51-А та вул. Квітки Цісик 53; вул. Кирилівська, 160/20; просп. Героїв Сталінграда, 12-Г; вул. Олександра Попова, 7; вул. Кирилівська, 146; вул. Пріорська, 13; вул. Озерна, 24-А; просп. Героїв Сталінграда, 51.

За результатами перевірок складені акти проведення виїзних днів 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 виконавчу обов'язків голови Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації надається довідка про стан виконавської дисципліни щодо розгляду звернень громадян.

Крім того, відповідно до графіку, затвердженого головою Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації від 21.12.2018, 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 12 перевірок, а саме:

- управління будівництва, архітектури та землекористування;
- відділу торгівлі та споживчого ринку;
- управління праці та соціального захисту населення;
- служби у справах дітей;
- відділу охорони здоров'я;
- відділу з питань майна комунальної власності;
- управління житлово-комунального господарства;
- відділу контролю за благоустроєм та збереженням природного середовища;
- КП «Керуюча компанія з обслуговування житлового фонду Оболонського району м. Києва»;
- управління освіти;
- відділу обліку та розподілу житлової площі;
- відділу молоді та спорту.

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

За період з 01.01.2019 по 31.12.2019 відповідно до графіка, затвердженого головою Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації від 21.12.2018, звітували керівники:

- управління будівництва, архітектури та землекористування;
- відділу торгівлі та споживчого ринку;
- управління праці та соціального захисту населення;
- управління освіти;
- відділу економіки;
- служби у справах дітей;
- КП «Шляхово-експлуатаційне управління по ремонту та утриманню автомобільних шляхів та споруд на них Оболонського району»;

КП по утриманню зелених насаджень;  
управління житлово-комунального господарства;  
відділу обліку та розподілу житлової площі;  
відділу з питань майна комунальної власності;  
відділу контролю за благоустроєм та збереження природного середовища;  
КП «Керуюча компанія з обслуговування житлового фонду Оболонського району м. Києва»;  
відділу охорони здоров'я.

За результатами звітування, головою Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації надані відповідні доручення щодо організації роботи зі зверненнями громадян.

Відповідно до графіку, затвердженого головою Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації від 20.12.2018, 29 березня 2019 року та 27 вересня 2019 проведено наради з питань надання практичної та методичної допомоги з питань організації роботи із зверненнями громадян відповідальним працівникам структурних підрозділів Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації та комунальних підприємств району.

Відповідно до Закону України «Про місцеві державні адміністрації», керівництвом відділу роботи із зверненнями громадян оновлено Порядок організації та проведення особистого прийому громадян в Оболонській районній в місті Києві державній адміністрації, який затверджений розпорядженням Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації від 29 жовтня 2019 року № 743 та зареєстрований в Головному територіальному управлінні юстиції у місті Києві 20 листопада 2019 року за № 246/2423.

З метою надання безоплатної правової допомоги мешканцям Оболонського району, які потребують соціального захисту та підтримки, первинна безоплатна правова допомога у вигляді безкоштовних консультацій надається провідним юрисконсультом Комунальної бюджетної установи «Контактний центр міста Києва 15-51».

Так, за звітний період, провідним юрисконсультом Комунальної бюджетної установи «Контактний центр міста Києва 15-51» надано 676 безкоштовних юридичних консультацій.

Крім того, в управлінні праці та соціального захисту населення Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації надано 1012 безкоштовних юридичних консультацій.

Оболонська районна в місті Києві державна адміністрація приділяє особливу увагу інформованості населення щодо організації та стану роботи із зверненнями громадян. Так, на офіційному вебсайті 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 із зверненнями громадян тощо. Також інформація розміщується на сторінці в соціальній мережі Facebook.

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.



