

ІНФОРМАЦІЯ
про підсумки роботи із розгляду звернень громадян
в Оболонській районній в місті Києві державній адміністрації
за десять місяців 2020 року

Упродовж десяти місяців 2020 року до Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації надійшло на розгляд 2861 звернень громадян, що на 674 звернення менше у порівнянні з аналогічним періодом 2019 року.

Із загальної кількості: 2535 звернень (89%) – надійшло поштою (з яких 643 звернень – засобами електронного зв'язку) та 409 (14%) усних звернень.

Кількість звернень, що надійшли поштою (за звітний період)		Кількість звернень на особистому прийомі (за звітний період)		Загальна кількість звернень (за звітний період)	
2019 рік	2020 рік	2019 рік	2020 рік	2019 рік	2020 рік
2467	2535	1068	326	3535	2861

Зокрема, на виконання з Київської міської державної адміністрації надійшло 1189 (41%) звернень (з них: 376 доручень Київського міського голови), що в порівнянні з відповідним періодом 2019 року зменшилось на 119 звернень.

Від народних депутатів України надійшло – 139 (5%) звернень, від інших органів державної влади 295 (10%) (в тому числі від депутатів Київської міської ради – 62 звернення) та безпосередньо від громадян – 1235 (43%) звернень.

Разом з тим, до Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації надійшло 543 колективних звернень громадян, що складає 19% від загальної кількості звернень. У порівнянні з аналогічним періодом 2019 року кількість колективних звернень зменшилась на 195.

З урахуванням колективних звернень до Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації звернулось 21076 громадян, які в своїх листах порушили 3726 питань різної тематичної спрямованості.

Громадяни зверталися передусім із заявами щодо вирішення конкретних життєвих питань (93%), скаргами (7%).

Насамперед, найбільш актуальними питаннями, які порушувались у зверненнях громадянами, є питання комунального господарства – 1560 звернення, що становить 55 % від загальної кількості звернень.

Серед звернень комунального напрямку найчастіше порушувались наступні питання:

- благоустрій території, облаштування дитячих майданчиків – 25%;
- оплата комунальних послуг – 15%;
- проведення поточного ремонту будинків, дахів – 15%;
- незадовільна робота ліфтів – 11%;
- незадовільне водопостачання – 8%;
- капітальний ремонт будинків – 6%;

незадовільний санітарний стан будинку, прилеглої до будинку території – 6%;
надання послуг з опалення та незадовільне тепlopостачання – 5%;
встановлення лічильників – 4%;
електропостачання, освітлення – 3%;
інші питання – 2%.

На другому місці за актуальністю є питання забезпечення дотримання законності та правопорядку, прав та свобод громадян – 251 звернення, що складає 9% від загальної кількості звернень. Найчастіше у цій тематичній групі порушувалися питання реєстрації місця проживання та перебування фізичних осіб за тією чи іншою адресою – 134, що складає 53% від загальної кількості звернень.

На третьому місці за актуальністю перебувають питання житлової політики – 180 звернень, або 7% від загальної кількості звернень. У цій тематичній групі найчастіше порушувались питання надання житла – 86, що складає 48% від загальної кількості звернень.

На четвертому місці питання соціальної політики – 152 звернення, або 5% від загальної кількості звернень.

Разом з тим, громадянами піднімалися і наступні питання:

сім'ї, дітей, молоді, гендерної рівності, фізичної культури і спорту – 93 (4%);
економічної, цінової, інвестиційної, зовнішньоекономічної, регіональної політики та будівництва, підприємництва – 78 (3%);
освіти – 74 (3%);
транспорту та зв'язку – 48 (2%);
охорони здоров'я – 39 (1%);
діяльності підприємств та установ – 33 (1%)
аграрної політики і земельних відносин – 30 (1%);
інші – 8%.

За звітний період до Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації від громадян, що потребують соціальної підтримки, надійшло 249 звернень, що становить 8,7% від загальної кількості звернень:

від учасників та інвалідів війни, учасників бойових дій – 43;
від інвалідів I-III групи – 92;
від ветеранів праці – 49;
від дітей війни – 18;
від членів багатодітних сімей, одиноких матерій – 32;
від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС – 15.

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 18.12.2018 № 459/6510 «Про затвердження міської цільової програми "Турбота. Назустріч киянам" на 2019 - 2021 роки», а саме:

видано 316 направлень на виготовлення ортопедичного взуття та устілок, 11 палиць, 4 милиці, 4 годинника;

опрацьовано 1044 заяви для надання адресної матеріальної допомоги малозабезпеченим верствам населення, які опинилися в складних життєвих обставинах – всім заявникам виплачено матеріальну допомогу.

З метою організації психологічної реабілітації учасників операції, Кабінетом Міністрів України затверджено постанови від 12.07.2017 № 497 «Про затвердження Порядку використання коштів, передбачених у державному бюджеті для здійснення заходів із психологічної реабілітації учасників антитерористичної операції» та від 27.12.2017 № 1057 «Про затвердження Порядку проведення психологічної реабілітації учасників антитерористичної операції».

В Управлінні праці та соціального захисту Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації населення перебуває на обліку для проходження психологічної реабілітації 40 - учасників бойових дій, які брали безпосередню участь в антитерористичній операції, 2 - постраждалих учасник Революції Гідності, 2 – особи з інвалідністю внаслідок війни III групи.

На санаторно – курортне лікування направлено 3 учасника бойових дій, які брали безпосередню участь в антитерористичній операції.

За рахунок коштів державного та місцевого бюджетів оздоровлено 32 особи пільгових категорій громадян, з них 19 осіб з інвалідністю, 3 постраждалі особи внаслідок Чорнобильської катастрофи, 13 ветеранів війни.

Взагалі, за результатами розгляду звернень у звітному періоді:
вирішено позитивно – 259 (9%);
надано роз'яснення – 2492 (87%);
інше – 4%.

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

відновлено водопостачання в житловому будинку 52-А на просп. Героїв Сталінграда;
встановлено прилад обліку тепла замість демонтованого в житловому будинку 44 на просп. Героїв Сталінграда;

ліквідовано несанкціоноване сміттєзвалище біля кооперативу «Чорнобилець 2005»;
відновлено обмежувальні стовпчики біля житлового будинку 7 на вул. Калнишевського;

ліквідовано наслідки падіння дерева та поновлено вуличне освітлення напроти житлових будинків 66-А та 66-Б на вул. Лісній;

встановлено додатковий сміттєвий контейнер біля житлового будинку 36 по вул. Героїв Дніпра;

відновлено освітлення на сходових клітинах під'їзду 3 будинку 59-а на просп. Героїв Сталінграда;

проведено дезінсекцію під'їздів будинку 2-в на вул. Північній;

встановлено сміттєві контейнери біля пішохідної доріжки по вул. Приозерній;

ліквідовано несанкціоноване сміттєзвалище;

відновлено роботу дитячої каруселі на дитячому майданчику будинку 30 на просп. Оболонському;

здійснено санітарну обрізку дерев та проведено ремонт металевої огорожі на прибудинковій території будинку 18 на вул. Йорданській;

відновлено освітлення біля 7 під'їзду будинку 46-в на вул. Вишгородській;

встановлено контейнер, передбачений для роздільного збору відходів;

відремонтовано каналізаційний люк між житловими будинками 6 та 6-б на

просп. Героїв Сталінграда;
ліквідовано несанкціоноване сміттєзвалище на вул. Приозерній 2, Архипенка 10-б, Набережно-Рибальській;
облаштовано приміщення для зберігання інвалідного візка;
забезпечено безкоштовним харчуванням у дитячому садку дитину з числа внутрішньо переміщених осіб.

За дорученням керівництва Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації вирішено позитивно наступні питання:
надано підтвердження щодо перенайменування вулиці;
надано інформацію щодо реєстрації місця проживання;
надано дозвіл на поселення в будинок-інтернат недієздатного;
встановлено сміттєві урни біля школи № 239;
видано ордер на займане житлове приміщення в комунальній квартирі;
видано посвідчення опікуна;
надано дозвіл на встановлення гаража особі з обмеженими можливостями;
надано допомогу в отриманні продуктового набору;
встановлено металеві обмежувачі для паркування автотранспорту;
вирішено питання розміщення інвалідного візка;
проведено ремонт направляючої пішохідної огорожі біля будинку на вул. Прирічній;
ліквідовано звалище габаритного сміття;
надано дитині статус постраждалої в наслідок воєнних дій;
встановлено урни для сміття вздовж алеї до озера Вербне;
усунено наслідки аварійної ситуації у технічному приміщенні будинку 4 на вул. Сокальського;
встановлено пандус у під'їзді житлового будинку;
демонтовано аварійну альтанку на прибудинковій території будинку 60-а на вул. Лісній;
встановлено обмежувачі швидкості руху на прибудинковій території житлових будинків 25-27 на вул. Автозаводській;
демонтовано шлагбаум на прибудинковій території будинку 10-а на просп. Героїв Сталінграда;
замінено зливостічний трубопровід у будинку 10-а на просп. Маршала Рокоссовського;
ліквідовано стихійне сміттєзвалище за адресою вул. Йорданська, 2-а, 4, 4-а.

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 20.12.2019.

На особистих і виїзних прийомах у звітному періоді керівництвом Оболонської районної державної адміністрації прийнято 57 мешканців району.

Зокрема, головою Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації проведено 9 прийомів громадян, на яких прийнято 40 мешканців району (з них

5 особистих прийомів громадян, на яких прийнято 33 мешканця та 4 виїзних прийомів громадян, на яких звернулося 7 мешканців району).

Водночас проведено 6 прямих («гарячих») телефонних ліній, під час яких звернулись 33 громадянина.

Згідно графіку, упродовж звітнього періоду проведено чотири засідання постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян. На комісії розглянуто три звернення, за результатами засідань відповідної комісії складені протоколи та надані доручення.

Слід зазначити, що згідно пункту 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.

Згідно графіку, затвердженого Київським містким головою від 18.12.2019 проведено чотири виїзних дня 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:

вул. Героїв Дніпра, 19 (щодо використання житлового приміщення під «хостел»);

просп. Героїв Сталінграда, 11-А (щодо обстеження технічного стану квартир у зв'язку із перебудовою та можливим порушення системи теплопостачання внаслідок проведення перепланування);

вул. Героїв Дніпра, 26 (щодо обстеження внутрішньобудинкових мереж на предмет переобладнання мережі централізованого гарячого водопостачання);

вул. Героїв Дніпра, 49 (щодо комісійного обстеження та демонтажу тимчасової споруди).

За результатами перевірок складені акти проведення виїзних днів контролю та підготовлено відповідну інформацію.

Крім того, згідно графіку від 20.12.2019, 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 десять перевірок, а саме:

управління будівництва, архітектури та землекористування;

відділ з питань реєстрації місця проживання/перебування фізичних осіб;

управління праці та соціального захисту населення;

служба у справах дітей;

відділ охорони здоров'я;

відділ з питань майна комунальної власності;
управління житлово-комунального господарства;
відділу контролю за благоустроєм;

КП «Керуюча компанія з обслуговування житлового фонду Оболонського району м. Києва»;

управління освіти.

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

За період з 01.01.2020 по 31.10.2020 згідно графіку від 20.12.2019, звітували керівники:

управління будівництва, архітектури та землекористування;
відділу з питань реєстрації місця проживання/перебування фізичних осіб;
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;

КП «Керуюча компанія з обслуговування житлового фонду Оболонського району м. Києва»

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

Оболонська районна в місті Києві державна адміністрація приділяє особливу увагу інформованості населення щодо організації та стану роботи із 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 із зверненнями громадян тощо.

Також, згідно пункту 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 протиепідеміологічних заходів розміщена скриня для звернень громадян.