

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

В Оболонській районній в місті Києві державній адміністрації робота зі зверненнями громадян проводилась відповідно до 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 із 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 2021 року до Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації надійшло на розгляд 3175 звернень громадян, що на 263 звернення менше 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 |
| 3110 | 3176 | 327 | 2 | 3437 | 3178 |

Зокрема, на виконання з Київської міської державної адміністрації надійшло 1465 (46 %) звернень (з них – 404 доручень Київського міського голови), що в порівнянні з відповідним періодом 2020 року збільшилось на 23 звернення.

Від народних депутатів України надійшло – 96 (3 %) звернень, від інших органів державної влади 338 (11 %) (в тому числі від депутатів Київської міської ради – 174 звернення) та безпосередньо від громадян – 1269 (40%) звернень (з них 400 або 31% звернень надійшло електронною поштою).

Разом з тим, до Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації надійшло 397 колективних звернень громадян, що складає 12% від загальної кількості звернень. У порівнянні з аналогічним періодом 2020 року кількість колективних звернень зменшилась на 210.

З урахуванням колективних звернень до Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації звернулось 20300 громадян, які у своїх листах порушили 4339 питань різної тематичної спрямованості.

Громадяни зверталися передусім із заявами та пропозиціями щодо розв'язання конкретних життєвих питань (91%).

Із загальної кількості звернень, скарги громадян складають 9 %.

Насамперед, найбільш актуальними питаннями, які порушувались у зверненнях громадянами, є питання комунального господарства – 2493, що становить 57 % від загальної кількості порушених питань.

Найчастіше у цій тематичній групі порушувалися наступні питання:

- оплати квартир та комунальних послуг – 20%;
- благоустрою – 18%;
- водопостачання – 15%;
- незадовільної роботи ліфтів – 11%;
- опалення – 10%;
- поточного ремонту будинків – 9%;
- роботи обслуговуючих ділянок – 5%;
- незадовільного стану будинку, прилеглої до будинку території – 5%;
- електропостачання – 3%;
- ремонту дахів – 2%;
- ремонту сантехнічного обладнання та комунікацій – 1%;
- інших питань – 1%.

На другому місці за актуальністю є питання соціального захисту населення – 321 питання або 7% від загальної кількості питань.

Найчастіше у цій тематичній групі порушувалися наступні питання:

- опіки – 38%;
- надання субсидій – 24%;
- матеріальної та гуманітарної допомоги – 21%;
- виплати різних допомог – 12%;
- призначення та виплата пенсій – 4%;
- інших питань – 1%.

На третьому місці за актуальністю перебувають питання забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, запобігання дискримінації – 248 питань, що складає 6% від загальної кількості питань.

Найчастіше у цій тематичній групі порушувалися наступні питання:

- реєстрації місця проживання та перебування фізичних осіб за тією чи іншою адресою – 51%;
- проведення страйків, мітингів, голодування – 34%;
- питання корупції – 9%;
- взаємовідносин в сім'ї – 5%;
- інших питань – 1%.

На четвертому місці питання житлової політики – 204 питання, що складає 5% від загальної кількості питань.

П'яте місце між собою розділили питання транспорту і зв'язку та питання освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності – по 134 питання, що складає по 3% від загальної кількості питань.

Разом з тим, громадянами підіймалися і наступні питання:

- сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей – 130 питань (3%);
- охорони здоров'я – 90 (2%);
- діяльності органів місцевого самоврядування – 48 (1,5%);
- екології та природних ресурсів – 46 (1,5%);
- аграрної політики і земельних відносин – 42 (1%);
- діяльності місцевих органів виконавчої влади – 40 (1%);

праці і заробітної плати, охорони праці, промислової безпеки – 24 (0,5%); фінансової, податкової, митної політики – 14 (0,4%); державного будівництва, адміністративно-територіального устрою – 3 (0,08%); діяльності об'єднань громадян, релігії та міжконфесійних відносини – 1 (0,02%); інші – 367 (8%).

За звітний період до Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації від громадян, що потребують соціальної підтримки, надійшло 263 звернення, що становить 8% від загальної кількості звернень:

від учасників війни, осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників бойових дій – 39;

від осіб з інвалідністю I, II, III групи – 113;

від ветеранів праці – 55;

від дітей війни – 27;

від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь – 15;

від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи – 14.

Питання соціального захисту є одним з пріоритетних. Допомога надається всім нужденним мешканцям Оболонського району.

Мешканцям району видано 226 направлень на виготовлення ортопедичного взуття та устілок, 40 палиць, 84 милиці, 11 годинників;

осіб пільгових категорій забезпечено засобами особистої гігієни (пелюшки, прокладки, підгузки) у кількості 1223841 одиниця.

Надано адресну матеріальну допомогу 2002 особам з малозабезпечених верств населення, які опинилися в складних життєвих обставинах.

Видано 27 породіллям одноразову натуральну допомогу «пакунок малюка» за місцем проживання новонародженої дитини. Прийнято 1457 заяв на предмет отримання грошової компенсації вартості одноразової натуральної допомоги «пакунок малюка» за місцем проживання новонародженої дитини.

Направлено на санаторно-курортне лікування 73 учасника бойових дій, які брали безпосередню участь в антитерористичній операції, 2 члени сім'ї загиблого та 2 постраждалих учасники Революції Гідності.

Пройшли санаторно-курортне лікування 73 учасників бойових дій, які брали безпосередню участь в антитерористичній операції, 2 члени сім'ї загиблого та 2 постраждалих учасники Революції Гідності на загальну суму 1154875,00 гривень.

Направлено до реабілітаційних установ для проходження психологічної реабілітації 30 учасників бойових дій, які брали безпосередню участь в антитерористичній операції та 11 осіб з інвалідністю внаслідок війни.

Пройшли психологічну реабілітацію 30 учасників бойових дій, які брали безпосередню участь в антитерористичній операції, 11 осіб з інвалідністю внаслідок війни, 2 члени сім'ї загиблого та 3 дружини учасників бойових дій, які брали безпосередню участь в антитерористичній операції на загальну суму 590590,80 грн.

Направлено на соціальну та професійну адаптацію 17 учасників бойових дій, які брали безпосередню участь в антитерористичній операції, для отримання професійної підготовки.

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

ТОВ «Санаторій «АРКТИКА», місто Бердянськ – 16 дітей в супроводі 12 осіб;
ПБП «Парітет», Санаторій «Чайка», Херсонська область – 22 дитини в супроводі 17 осіб;

ТОВ Санаторій «Золота Нива», Одеська область – 26 дітей в супроводі 19 осіб;
ДП "ПІВДЕНЬ-КУРОРТ-СЕРВІС" на базі санаторію «Орізонт», Одеська область – 16 дітей в супроводі 12 осіб;

ДП "Клінічний санаторій "Карпати", Закарпатська область – 28 дітей в супроводі 22 осіб.

Коштом державного та місцевого бюджетів оздоровлено 347 осіб пільгових категорій громадян, з них: 141 особа з інвалідністю, 179 осіб постраждалих внаслідок Чорнобильської катастрофи, 27 ветеранів війни, 139 ветерани праці. Направлено на оздоровлення шляхом укладання тристоронніх угод між санаторно-курортними закладами, пільговиками і управлінням соціального захисту населення 85 осіб з інвалідністю та 203 особи постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи 1 категорії, 2 дитини з інвалідністю пов'язаною з Чорнобильською катастрофою. Отримали грошову компенсацію замість санаторно-курортної путівки 84 особи з інвалідністю.

Також, за рахунок житлової площі, виділеної Департаментом будівництва та житлового забезпечення виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) поліпшені житлові умови 6 сім'ям черговикам квартирному обліку за категоріями:

особи з інвалідністю внаслідок війни (при виконанні обов'язків військової служби) – 1;

учасники бойових дій (учасники АТО) – 1;

учасники бойових дій на території інших країн – 1;

потерпілі внаслідок аварії на ЧАЕС – 2;

багатодітні сім'ї – 1.

Одночасно двом сім'ям, мешканцям колишніх гуртожитків на займані ними житлові приміщення видані ордери серії Б 4 без зняття з квартирному обліку.

У зв'язку з придбанням житла за отриману грошову компенсацію на придбання житла, з квартирному обліку зняті 5 сімей, а саме:

особи з інвалідністю внаслідок війни, учасники АТО/ООС (I, II груп) – 2;

учасники бойових дій АТО, ВПО – 3.

За клопотаннями від організацій, установ та підприємств виключено з числа службових 24 квартири, які займали 13 сімей, що перебували на квартирному обліку за місцем проживання (з них 4 сім'ї зняті з квартирному обліку).

Усього у 2021 році вирішувалось 45 питань щодо надання (закріплення) житлової площі.

Взагалі, за результатами розгляду звернень у звітному періоді:

вирішено позитивно – 585 (17%);

надано роз'яснення – 2551 (77%);

інше – 42 (6%);

Слід відмітити, що у порівняння з аналогічним періодом минулого року результат розгляду звернень громадян посадовими особами Оболонської

районної вмісті Києві державної адміністрації, як позитивний, збільшився на 246 звернень.

Також, за звітний період на адресу Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації від мешканців району надійшло тридцять одне 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 11 прямих телефонних "гарячих ліній", під час яких звернулись 57 громадян.

Інформація щодо дати та часу проведення телефонних "гарячих ліній" розміщена 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.

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 дванадцять 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;
- управління будівництва;

відділ контролю за благоустроєм;
КП «Керуюча компанія з обслуговування житлового фонду Оболонського району м. Києва»;
управління освіти;
відділу обліку та розподілу житлової площі;
відділу з питань внутрішньої політики та зв'язків з громадськістю.

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

За період з 01.01.2021 по 31.12.2021, 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;
відділу контролю за благоустроєм;
КП «Керуюча компанія з обслуговування житлового фонду Оболонського району м. Києва»;
управління освіти;
відділу обліку та розподілу житлової площі;
КП по утриманню зелених насаджень;
КП «Шляхово-експлуатаційне управління по ремонту та утриманню автомобільних шляхів та споруд на них Оболонського району»;
відділу з питань внутрішньої політики та зв'язків з громадськістю.

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 ЛІГА: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. 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» оприлюднено 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.

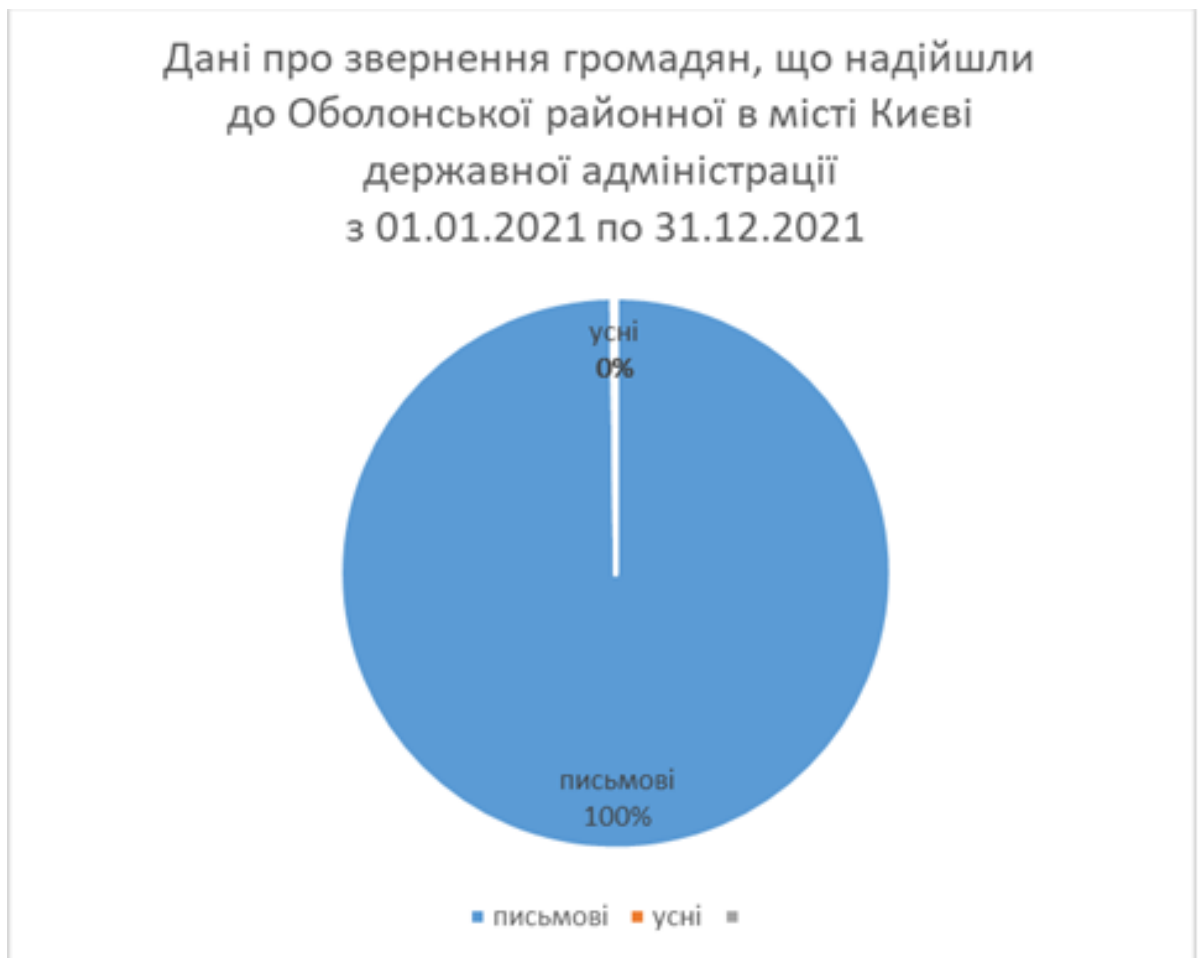
Разом з тим, громадяни можуть звертатися із заявами, скаргами та пропозиціями, надіславши їх на електронну адресу відділу роботи зі зверненнями громадян за посиланням: zvern_obolonrda@kyivcity.gov.ua, яка розміщена на офіційній субвебсторінці Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації.

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

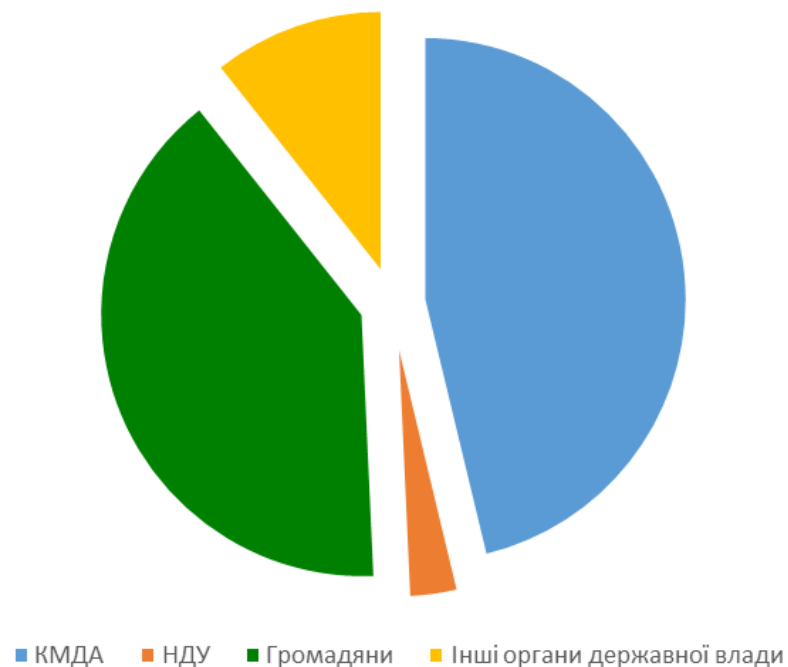
керівників усіх рівнів за розв'язання, що порушують мешканці району у зверненнях.

Начальник відділу роботи
із зверненнями громадян

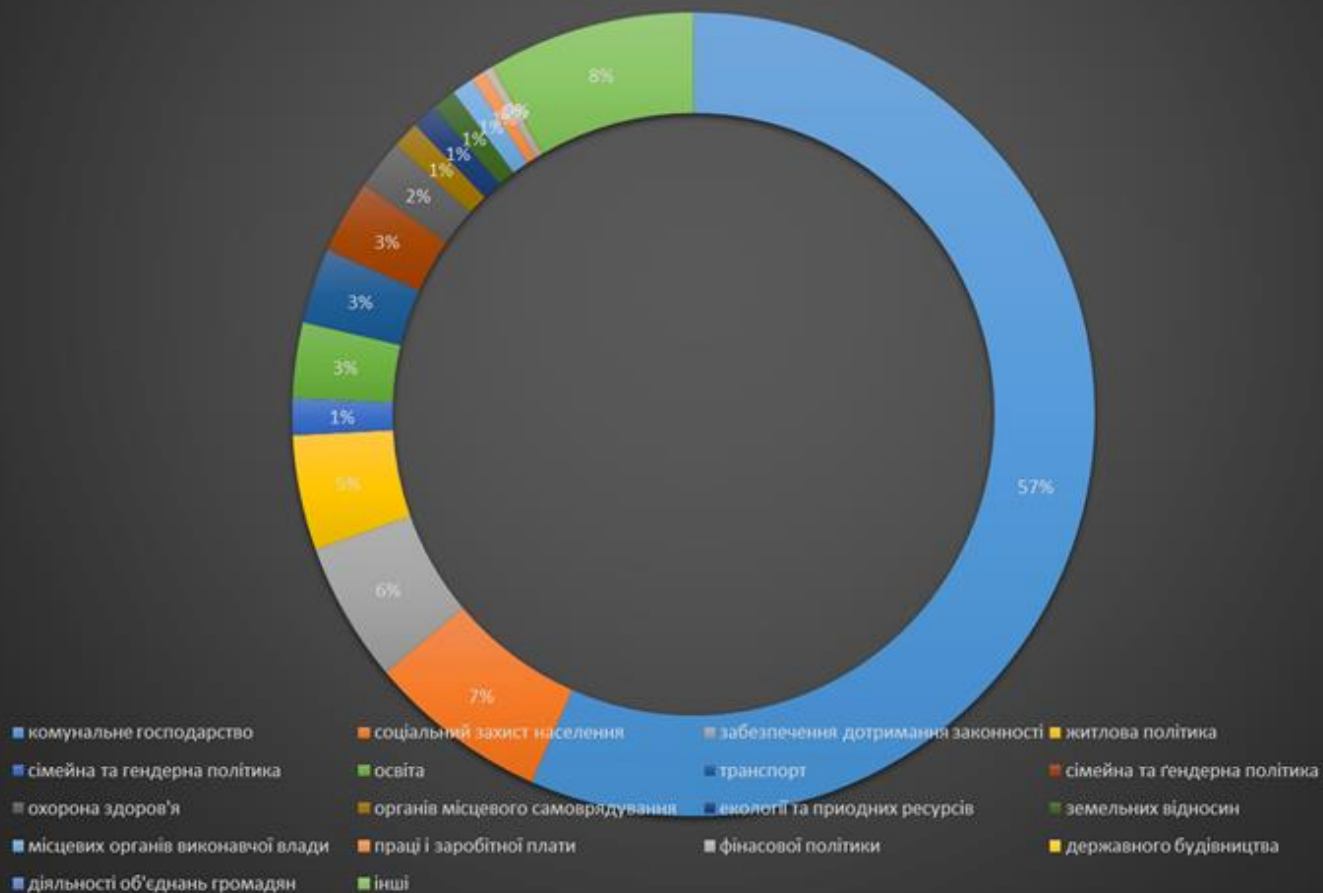
Маргарита ЛЯШУК



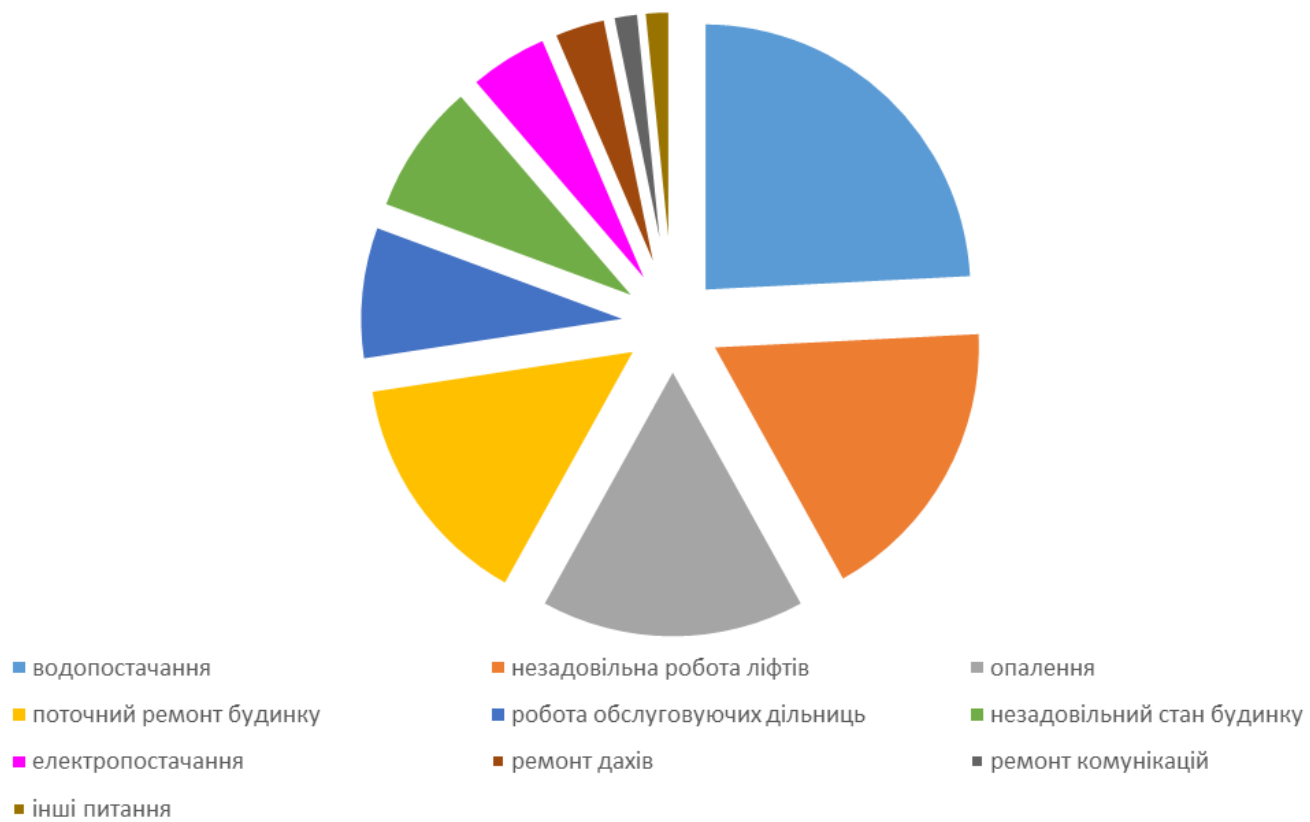
Інформація щодо розгляду звернень громадян,
що надійшли до Оболонської районної в місті Києві державної
адміністрації
у розрізі кореспондентів за період з 01.01.2021 по 31.12.2021



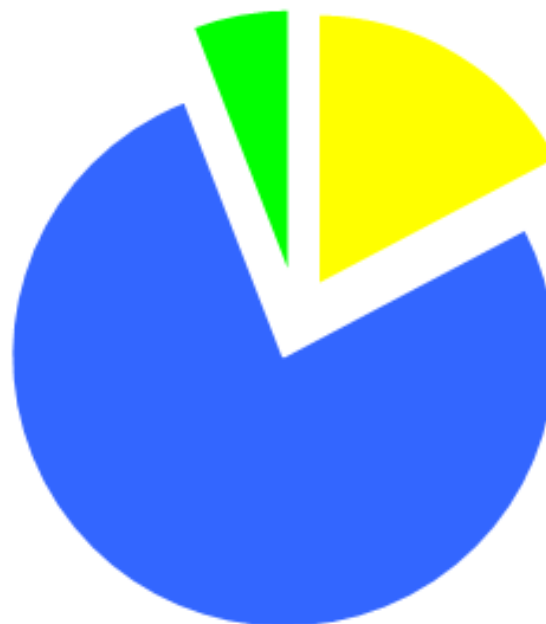
Співвідношення основних питань, що порушували громадяни,
за період з 01.01.2021 по 31.12.2021



Співвідношення питань житлово-комунального господарства



Результати розгляду звернень громадян
з 01.01.2021 по 31.12.2021



■ вирішено позитивно ■ надано роз'яснення ■ інше