

## ІНФОРМАЦІЯ

про підсумки роботи із розгляду звернень громадян  
в Оболонській районній в місті Києві державній адміністрації  
за I півріччя 2018 року

В Оболонській районній в місті Києві державній адміністрації робота із зверненнями громадян проводиться відповідно до 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 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 на 2018 рік.

В першому півріччі 2018 року до Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації надійшло на розгляд 2041 звернення громадян, що на 28 звернень збільшилось у порівнянні з аналогічним періодом 2017 року, з них: письмових звернень – 1178 (57,7%), усних – 863 (42,3 %) отримано на особистому прийомі громадян.

Кількість звернень, що надійшло поштою (за звітний період)		Кількість звернень на особистому прийомі (за звітний період)		Загальна кількість звернень (за звітний період)	
2018 рік	2017 рік	2018 рік	2017 рік	2018 рік	2017 рік
1178	1230	863	783	2041	2013

За звітний період надійшло на виконання з Київської міської державної адміністрації 574 (28,1%) звернення, з них: 150 доручень Київського міського голови, що в порівнянні з відповідним періодом 2017 року кількість звернень залишилась без змін, інших органів державної влади, у тому числі депутатів Київської міської ради – 396, безпосередньо від громадян – 1071 (52,5 %) звернень.

За звітний період до Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації надійшло 423 колективних звернень громадян, частка яких становить 20,7 % від усіх звернень. У порівнянні з аналогічним періодом 2017 року кількість колективних звернень зменшилась на 19 (1%).

З урахуванням колективних звернень до Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації звернулось 15039 громадян, які в своїх листах порушили 2437 питань різної тематичної спрямованості.

Громадяни звертались, передусім, із заявами щодо вирішення конкретних життєвих питань – 94,2 %, зі скаргами – 5,8 %.

Як свідчить аналіз, найгостріші проблеми, що турбували мешканців району, – це питання житлово-комунального господарства – 1448 (70,9 %) від загальної кількості порушених питань. У порівнянні з 2017 роком цей показник зменшився на 176 (8,6 %) від загальної кількості порушених питань.

У зв'язку з тим, що за звітний період до Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації не надходили на розгляд звернення від громадян, пов'язаних із участю у проведенні антитерористичної операції, та їх сімей, з питань надання матеріальної допомоги й встановлення пільг для покриття витрат на оплату житлово-комунальних послуг, зменшилась кількість питань соціального захисту населення на 23 (1,4 %), з питання сім'ї, дітей, молоді, гендерної рівності 77 (3,8 %), з житлових питань – 56 (2,7 %), з питання діяльності органів місцевого самоврядування – 32 (1,6 %).

Співвідношення основних питань житлово-комунального господарства, які порушували громадяни у зверненнях за звітний період 2018 року, у порівнянні з аналогічним періодом минулого року становить:

Перелік питань	2018 рік	2017 рік
ремонт будинків, дахів	- 190 (9,3 %)	- 250 (15,4%)
благоустрій території, облаштування дитячих майданчиків	- 175 (8,6 %)	- 96 (5,9%)
оплата квартир та комунальних послуг	- 150 (7,4 %)	- 174 (10,7%)
робота ЖЕК, ЖБК	- 114 (5,6 %)	- 129 (7,9 %)
робота ліфтів	- 112 (5,5 %)	- 78 (4,8%)
незадовільне водопостачання	- 102 (5,0 %)	- 90 (5,5%)
опалення, незадовільне тепlopостачання	- 96 (4,7 %)	-128 (7,9 %)
електропостачання, освітлення	- 43 (2,1 %)	- 36 (2,2 %)
ремонт сантехнічного обладнання та комунікацій	- 42 (2,0 %)	- 35 (2,2 %)
незадовільний санітарний стан прибудинкової території	- 42 (2,0 %)	- 16 (1,0 %)
встановлення лічильників	- 33 (1,6 %)	- 39 (2,4 %)

В I півріччі 2018 року перші місяці посіли такі питання, з якими зверталися громадяни – проведення капітального ремонту будинків, дахів,

інженерних мереж, незадовільного надання послуг з теплопостачання, гарячого водопостачання в опалювальний період 2017 – 2018 років, а також питання щодо перерахунку вищезазначених послуг, які надходили громадянам від ПАТ «Київенерго».

Разом з тим, збільшилась кількість питань з благоустрою та облаштування дитячих майданчиків, їх надійшло на 81 (3,9 %) більше в порівнянні з аналогічним періодом 2017 року, робота ліфта – 34 (1,7 %) незадовільного водопостачання – на 12 (0,6).

За результатами розгляду звернень у звітному періоді 2018 року:

- вирішено позитивно – 146 ( 7,1 %) звернень;
- надано роз'яснення – 1537 (75,3 %) звернень.

Станом на 01.07.2018 всі звернення, які надійшли на розгляд до Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації, виконані в строки визначені чинним законодавством.

Особисті та виїзні прийоми громадян керівництвом Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації проводилися згідно з ст. 22 Закону України «Про звернення громадян» та графіку, затвердженого головою райдержадміністрації. На особистих та виїзних прийомах протягом звітного періоду керівництвом райдержадміністрації прийнято 133 мешканців району.

Головою Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації проведено 24 прийоми громадян, на яких прийнято 87 мешканців району, з них:

- 12 особистих прийомів громадян, на яких прийнято 63 мешканців;
- 12 виїзних прийомів громадян, на яких звернулося 24 мешканця;
- 5 прямих («гарячих») телефонних ліній, під час яких звернулося 7 мешканців.

Основна тематика питань, які порушували громадяни на особистих прийомах, стосувалась вирішення питань:

- |                                       |    |
|---------------------------------------|----|
| - житлово-комунального господарства   | 53 |
| - житлового забезпечення              | 15 |
| - питання благоустрою                 | 13 |
| - питання соціального захисту         | 2  |
| - питання охорони здоров'я            | 2  |
| - питання оренди приміщення           | 1  |
| - питання реєстрації місця проживання | 1  |

За звітний період 2018 року до Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації від пільгових категорій населення надійшло 97 звернень, що становить 4,7 %, це на 92 (4,5 %) звернення менше ніж у 2017 році. У зверненнях пільгових категорій громадян на першому місці перебувають питання, які потребують вирішення:

- житлово-комунального господарства – 63,
- житлові питання – 14, питання охорони здоров'я – 3;
- питання землекористування – 1,
- інші питання – 16.

На виконання розпорядження голови Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації від 04.02.2011 № 55 «Про створення постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян» та відповідно до затвердженого графіку, протягом I кварталу 2018 року проведено шість засідань постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян. На комісії було розглянуто 6 звернень, що потребували комісійного розгляду та прийняття відповідного рішення. За результатами засідань комісії складались протоколи та, за необхідністю, надавались доручення.

З метою забезпечення належної роботи з розгляду звернень громадян, відповідно до затвердженого графіку, відділом роботи із зверненнями громадян проведено шість перевірок організації роботи із зверненнями громадян та дотримання чинного законодавства по розгляду звернень громадян в структурних підрозділах Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації, а саме: в управлінні будівництва, архітектури та землекористування, у відділі торгівлі та споживчого ринку, в управлінні праці та соціального захисту населення, в службі у справах дітей, в управлінні охорони здоров'я, у відділі з питань майна комунальної власності. За результатами перевірки надавалась методична допомога щодо покращення роботи зі зверненнями громадян.

Відповідно до затвердженого графіка було проведено вісім днів контролю, в рамках яких були здійснені перевірки розгляду звернень громадян та виконання доручень, наданих керівництвом Київської міської державної адміністрації.

13.02.2018 на апаратній нараді у голови Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації розглядалось питання «Про підсумки розгляду звернень громадян в Оболонській районній в місті Києві державній адміністрації за підсумками 2017 року на виконання вимог Указу Президента України № 109/2008 від 07.02.2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади і місцевого самоврядування»». За результатами

апаратної наради напрацьовані відповідні протокольні доручення щодо дотримання вимог чинного законодавства про розгляд звернень громадян, забезпечення належного виконання доручень, наданих головою Київської міської державної адміністрації на звернення громадян, та підготовці обґрунтованих відповідей у визначені терміни.

З вересня 2014 року проводить прийом в приміщенні приймальної громадян провідний юрисконсульт Центру правової допомоги киянам, які опинились в складних життєвих обставинах, та надає правові консультації, безоплатну правову допомогу малозабезпеченим мешканцям району та бере участь на особистому прийомі голови райдержадміністрації. Юристом Центру правової допомоги киянам надано безкоштовно 391 юридичну консультацію малозабезпеченим мешканцям Оболонського району.

З метою забезпечення широкої інформованості населення на офіційному веб-сайті Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації постійно розміщуються матеріали щодо організації та стану роботи із зверненнями громадян, зокрема: графік проведення особистих, виїзних прийомів громадян, проведення прямих «гарячих» телефонних ліній головою району та його заступниками, звіти про роботу із зверненнями громадян.

В Оболонській районній в місті Києві державній адміністрації й надалі продовжується робота 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», посиленню персональної відповідальності керівників усіх рівнів за вирішення питань, що порушують мешканці району у своїх зверненнях.