

**ІНФОРМАЦІЯ**  
**про підсумки роботи із розгляду звернень громадян**  
**в Оболонській районній в місті Києві державній адміністрації**  
**у першому півріччі 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 першого півріччя 2019 року до Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації надійшло на розгляд 2145 звернень громадян, що на 104 звернення більше у порівнянні з аналогічним періодом 2018 року. Із загальної кількості звернень 1470 (69 %) – надійшло поштою (з яких 458 звернень – засобами електронного зв'язку) та 675 (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
1178	1470	863	675	2041	2145

Зокрема, на виконання з Київської міської державної адміністрації надійшло 825 (38 %) звернень, з них: 190 доручень Київського міського голови. Від інших органів державної влади, в тому числі від депутатів Київської міської ради – 183 звернень (8,5 %) та безпосередньо від громадян – 1069 (50 %) звернень.

Разом з тим, до Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації надійшло 470 колективних звернення громадян, що складає 22 % від загальної кількості звернень. У порівнянні з аналогічним періодом 2018 року кількість колективних звернень збільшилась на 47 (11 %).

З урахуванням колективних звернень до Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації звернулось 20344 громадянина, які в своїх листах порушили 2795 питань різної тематичної спрямованості.

Насамперед, найбільш актуальними питаннями, які порушувались у зверненнях громадянами, є питання комунального господарства – 1765 питань, що складає 63 % від загальної кількості порушених питань.

У порівнянні з 2018 роком цей показник збільшився на 20 % від загальної кількості питань даної тематики.

Серед звернень комунального напрямку найчастіше порушувались наступні питання:

- оплата комунальних послуг – 12,9 %;
- надання послуг з опалення та незадовільне теплопостачання – 10,8 %;
- проведення поточного ремонту будинків, дахів – 10,8 %;
- незадовільна робота ліфтів – 9,8 %;
- незадовільне водопостачання – 9,5 %;
- благоустрій територій, облаштування дитячих майданчиків – 8,4 %;
- незадовільний санітарний стан будинку, прилеглої до будинку території - 5,6 %;
- капітальний ремонт будинків – 5,2 %;
- робота ЖЕД, ЖБК тощо – 4,6 %;
- встановлення лічильників – 3,8 %.
- електропостачання, освітлення – 2,3 %.

Слід зазначити, що загальні тенденції надходження звернень громадян до Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації у розрізі питань комунального господарства дещо змінилися. Протягом першого півріччя 2019 року, порівняно з аналогічним періодом 2018 року, спостерігалось зростання темпів надходження звернень громадян з питання оплати комунальних послуг, надання послуг з опалення та незадовільного теплопостачання. Одночасно спостерігається зменшення кількості звернень з питання проведення поточного ремонту будинків.

На другому місці за актуальністю є питання забезпечення дотримання законності та правопорядку, прав та свобод громадян – 164 питання, що складає 6 % від загальної кількості порушених питань. Найчастіше у цей тематичній групі порушувались питання реєстрації місця проживання та перебування фізичних осіб за тією чи іншою адресою – 76, що складає 46 % від загальної кількості питань зазначеної тематики.

На третьому місці за актуальністю перебувають питання житлової політики – 132 питання, або 4,7 % від загальної кількості порушених питань. У цей тематичній групі найчастіше порушувались питання надання житла на пільгових умовах – 66, що складає 50 % від загальної кількості питань даної тематики.

Разом з тим, громадянами піднімалися і наступні питання:

- сім'ї, дітей, молоді, гендерної рівності, фізичної культури і спорту – 105 (3,8 %);
- соціальної політики, соціального захисту населення - 94 (3,4 %);
- освіти - 71 (2,5 %);
- діяльності органів місцевого самоврядування - 33 (1,2 %);
- охорони здоров'я - 31 (1,1 %);
- транспорту та зв'язку - 32 (1,1 %);
- екології та природних ресурсів -27 (1,0 %);
- аграрної політики і земельних відносин - 23 (0,8 %);
- 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 168 звернень, що становить 7,9 % від загальної кількості звернень.

Для пільгових категорій населення першочерговими питаннями є:  
житлової політики (79 звернень);  
питання комунального господарства (70 звернень);  
питання соціального захисту (19 звернень).

Слід зазначити, що за рахунок житлової площі, виділеної Департаментом будівництва та житлового забезпечення виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) поліпшені житлові умови 16 сім'ям черговиків квартирної обліку Оболонського району:

особи з інвалідністю внаслідок війни, учасники АТО – 1 сім'я;  
учасники бойових дій, залучені до АТО – 6 сімей;  
учасники бойових дій, інтернаціоналісти – 3 сім'ї;  
учасники бойових дій – 1 сім'я;  
багатодітні сім'ї, які мають 5 і більше дітей – 1 сім'я;  
багатодітні сім'ї – 1 сім'я;  
загальна черга – 3 сім'ї.

У зв'язку з придбанням житла за отриману грошову компенсацію на придбання житла, з квартирної обліку зняті 2 сім'ї, а саме:

сім'ї загиблих учасників АТО – 1 сім'я;  
особи з інвалідністю внаслідок війни, учасники АТО – 1 сім'я.

За результатами розгляду звернень у звітному періоді 2019 року:  
вирішено позитивно – 200 ( 9,3 %) звернень;  
надано роз'яснення – 1709 (79,7 %) звернень.

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

надано матеріальну допомогу у розмірі 2250,00 грн.;

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

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

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; надано матеріальну допомогу у розмірі 2500,00 грн.; відновлено освітлення дитячого майданчика біля будинку 20 на просп. Героїв Сталінграда; відновлено роботу ліфта в житловому будинку 19 на вул. Маршала Тимошенка; приведено в належний стан зелену зону між житловими будинками 1, 7-А, 11 на вул. Маршала Тимошенка. тощо.

Особисті та виїзні прийоми громадян керівництвом Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації проводилися згідно графіків, затверджених головою Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації від 27.12.2019 та 11.04.2019.

Так, на особистих і виїзних прийомах у звітному періоді керівництвом районної державної адміністрації прийнято 174 мешканця району.

Зокрема, головою Оболонської районної державної адміністрації проведено 24 прийоми громадян, на яких прийнято 139 мешканців району (з них 12 особистих прийомів громадян, на яких прийнято 109 мешканців та 12 виїзних прийомів громадян, на яких звернулося 30 мешканців району).

Водночас проведено 5 прямих («гарячих») телефонних ліній, під час яких звернулося 25 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 графіка, затвердженого головою Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації від 20.12.2019, упродовж першого півріччя 2019 року проведено п'ять засідань постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян. На комісії розглянуто 5 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 11 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 (щодо перепланування квартири № 37);

вул. Полярна, 6 (щодо здійснення поточного ремонту будинку, дератизації та дезінфекції сміттєпроводу третього під'їзду);

вул. Прирічна, 37 (щодо утримання другого під'їзду зазначеного будинку);

вул. Героїв Дніпра, 22 (щодо затікання в приміщенні туалету квартири № 9);

вул. Кирилівська, 152 (щодо приведення до належного стану прибудинкової території та входних груп будинку);

вул. Прирічна, 27 (щодо постійного затікання води з даху будинку на дев'ятий (останній) поверх одинадцятого під'їзду на стіни, стелю сходових клітин біля ліфта);

просп. Оболонський, 5-А (щодо відновлення пішохідної доріжки на прибудинковій території житлового будинку 5-А на просп. Оболонському);

вул. Вишгородська, 56/2 (щодо благоустрою прибудинкової території);

просп. Оболонський, 40 (щодо капітального ремонту покрівлі, сходових кліток сьомого під'їзду та залиття квартири);

просп. Маршала Тимошенка, 18 (щодо встановлення нового засобу обліку теплової енергії першого – третього під'їздів та вжиття додаткових заходів для обмеження доступу до підвального приміщення);

просп. Героїв Сталінграда, 43 (щодо роботи КП «Плесо», утримання та благоустрою озера Біле).

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 надається довідка про стан виконавської дисципліни щодо розгляду звернень громадян.

Крім того, відповідно до графіка, 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 6 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.

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

За період з 01.01.2019 по 30.06.2019 відповідно до графіка, затвердженого головою Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації від 21.12.2019, 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».

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

Відповідно до графіка, 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 377 безкоштовних юридичних консультацій.

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 724 безкоштовні юридичні консультації.

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.

За інформацією відділу звернень громадян

