

ІНФОРМАЦІЯ
про підсумки роботи із розгляду звернень громадян
в Оболонській районній в місті Києві державній адміністрації
за I квартал 2020 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 виконувачем обов'язків голови Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації від 20.12.2019.

Упродовж I кварталу 2020 року до Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації надійшло на розгляд 871 звернення громадян, що на 329 звернень менше у порівнянні з аналогічним періодом 2019 року. Із загальної кількості звернень 493 (58 %) – надійшло поштою (з яких 134 звернення – засобами електронного зв'язку) та 361 (42 %) 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
833	580	367	291	1200	871

Зокрема, на виконання з Київської міської державної адміністрації надійшло 356 (41 %) звернень, з них: 134 доручення Київського міського голови, що в порівнянні з відповідним періодом 2019 року зменшилось на 119 звернень. Від інших органів державної влади, в тому числі від депутатів Київської міської ради – 43 звернення (5,4 %) та безпосередньо від громадян – 448 (51 %) звернень.

Разом з тим, до Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації надійшло 141 колективне звернення громадян, що складає 16 % від загальної кількості звернень. У порівнянні з аналогічним періодом 2019 року кількість колективних звернень зменшилась на 144 (49 %).

З урахуванням колективних звернень до Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації звернулось 5289 громадян, які в своїх листах порушили 869 питань різної тематичної спрямованості.

Громадяни зверталися передусім із заявами щодо вирішення конкретних життєвих питань (91%), скаргами (8%), пропозиціями і зауваженнями (1%).

Насамперед, найбільш актуальними питаннями, які порушувались у зверненнях громадянами, є питання комунального господарства – 643 питання, що становить 74% від загальної кількості порушених питань.

Серед звернень комунального напрямку найчастіше порушувались наступні питання:

- оплата комунальних послуг – 26%;
- проведення поточного ремонту будинків, дахів – 8%;
- надання послуг з опалення та незадовільне тепlopостачання – 9%;
- незадовільна робота ліфтів – 13%;
- благоустрій територій, облаштування дитячих майданчиків – 14%;
- незадовільне водopостачання – 6%;
- капітальний ремонт будинків – 5%;
- незадовільний санітарний стан будинку, прилеглої до будинку території – 2%;
- робота ЖЕД, ЖБК тощо – 4%;
- встановлення лічильників – 3%.
- електропостачання, освітлення – 2%;
- інші питання – 8%.

На другому місці за актуальністю є питання забезпечення дотримання законності та правопорядку, прав та свобод громадян – 67 звернень, що складає 8% від загальної кількості звернень. Найчастіше у цій тематичній групі порушувалися питання реєстрації місця проживання та перебування фізичних осіб за тією чи іншою адресою – 40, що складає 60% від загальної кількості питань зазначеної тематики.

На третьому місці за актуальністю перебувають питання житлової політики – 61 звернення, або 7% від загальної кількості звернень. У цій тематичній групі найчастіше порушувались питання надання житла – 33, що складає 54% від загальної кількості питань даної тематики.

Разом з тим, громадянами піднімалися і наступні питання:

- соціальної політики, соціального захисту населення - 6%;
- сім'ї, дітей, молоді, гендерної рівності, фізичної культури і спорту – 5%;
- освіти - 2%;
- транспорту та зв'язку - 1%;
- охорони здоров'я - 1%;
- діяльності органів місцевого самоврядування - 1%;
- екології та природних ресурсів - 1%;
- аграрної політики і земельних відносин - 2%;
- 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 86 звернень, що становить 10 % від загальної кількості звернень:

- від учасників та інвалідів війни, учасників бойових дій – 11;
- від інвалідів I-III групи – 33;
- від ветеранів праці – 24;
- від дітей війни – 8;
- від членів багатодітних сімей, одиноких матерій – 7;

від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС – 3.

Для пільгових категорій населення першочерговими питаннями є:
житлової політики – 51%;
питання соціального захисту – 8%.

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 прийнято 1528 заяв для надання адресної матеріальної допомоги малозабезпеченим верствам населення, які опинилися в складних життєвих обставинах:

прийнято 49 заяв для виплат допомоги на поховання;

прийнято 419 заяв для призначення субсидій;

взято на облік 450 громадян, які переселились з тимчасово окупованої території та районів проведення антитерористичної операції;

прийнято 891 заяву для призначення щомісячної адресної допомоги на проживання, в тому числі на оплату житлово-комунальних послуг, які переселились з тимчасово окупованої території та районів проведення антитерористичної операції;

прийнято 1876 заяв для призначення державної соціальної допомоги;

видано путівок на санаторно-курортне лікування пільговим категоріям громадян – 47 особам;

прийнято 200 заяв для забезпечення санаторно-курортними путівками пільгових категорій громадян;

видано засобів гігієни (памперси, пелюшки, урологічні прокладки) – 70842 одиниці;

видано 300 направлень на виготовлення ортопедичного взуття та устілок;

профінансовано матеріальну допомогу малозабезпеченим верствам населення на суму 998500 гривень.

Взагалі, за результатами розгляду звернень у звітному періоді:

вирішено позитивно – 55 (6%);

надано роз'яснення – 727 (84%).

Також, за звітний період, на адресу Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації від мешканців району надійшло сім 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 виконувачем обов'язків голови Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації від 20.12.2019 .

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

Зокрема, виконувачем обов'язків голови 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 2 прями («гарячі») телефонні лінії, під час яких звернулося 5 громадян.

Відповідно до графіку, затвердженого виконувачем обов'язків голови Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації від 20.12.2019, упродовж звітного періоду проведено три засідання постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян. На комісії розглянуто три звернення, за результатами засідань відповідної комісії складені протоколи та надані доручення.

Відповідно графіків, затверджених Київським міським головою від 18.12.2019 та виконувачем обов'язків голови Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації від 20.12.2019, проведено 3 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:

вул. Героїв Дніпра, 19 ;

просп. Героїв Сталінграда, 11-А;

вул. Героїв Дніпра, 26.

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 виконувачу 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 виконувачем обов'язків голови Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації 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 три перевірки, а саме:

управління будівництва, архітектури та землекористування;

відділу з питань реєстрації місця проживання/перебування фізичних осіб;

управління праці та соціального захисту населення.

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

За період з 01.01.2020 по 31.03.2020 відповідно до графіка, затвердженого виконувачем обов'язків голови Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації 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.

За результатами звітування, виконувачем обов'язків голови Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації надані відповідні доручення щодо організації роботи зі зверненнями громадян.

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 юрисконсультком Комунальної бюджетної установи «Контактний центр міста Києва 15-51».

Крім того, в управлінні праці та соціального захисту населення Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації надано 212 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.

Також, на виконання Протоколу № 2 позачергового засідання Державної комісії з питань техногенно-екологічної безпеки та надзвичайних ситуацій від 10.03.2020 з питань протидії поширенню коронавірусу в Україні від 10.03.2020 № 9919/5/1-20 (вх. КМДА від 12.03.2020 № 9697) в Оболонській районної в місті Києві державній адміністрації на період дії протиепідеміологічних заходів розміщена скриня для звернень громадян.

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.