

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

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 2020 року до Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації надійшло на розгляд 3437 звернень громадян, що на 859 звернень менше у порівнянні з аналогічним періодом 2019 року.

Таке досить значне зменшення кількості звернень громадян пояснюється запровадженням на території України протиепідемічних заходів для запобігання поширенню гострої респіраторної хвороби, спричиненої корона вірусом COVID-19, та скасуванням, до особливого розпорядження, проведення особистих прийомів громадян в усіх органах державної влади та місцевого самоврядування, та обмеження доступу громадян до адміністративних приміщень.

Із загальної кількості: 3110 звернень (90%) – надійшло поштою (з яких 814 звернень – засобами електронного зв'язку) та 327 (10%) 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
2611	3110	1686	327	4297	3437

Зокрема, на виконання з Київської міської державної адміністрації надійшло 1442 (42 %) звернень (з них: 445 доручень Київського міського голови), що в порівнянні з відповідним періодом 2019 року зменшилось на 192 звернення.

Від народних депутатів України надійшло – 160 (5%) звернень, від інших органів державної влади 342 (10%) (в тому числі від депутатів Київської міської ради – 172 звернення) та безпосередньо від громадян – 1489 (43%) звернень.

Разом з тим, до Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації надійшло 607 колективних звернень громадян, що складає

18% від загальної кількості звернень. У порівнянні з аналогічним періодом 2019 року кількість колективних звернень зменшилась на 292.

З урахуванням колективних звернень до Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації звернулось 23676 громадян, які в своїх листах порушили 4501 питання різної тематичної спрямованості.

Громадяни зверталися передусім із заявами та пропозиціями щодо вирішення конкретних життєвих питань (92%), скаргами (8%).

Насамперед, найбільш актуальними питаннями, які порушувались у зверненнях громадянами, є питання комунального господарства – 1861 звернення, що становить 54 % від загальної кількості звернень.

Серед звернень комунального напрямку найчастіше порушувались наступні питання:

- благоустрій територій, облаштування дитячих майданчиків – 23%;
- оплата комунальних послуг – 16%;
- проведення поточного ремонту будинків, дахів – 15%;
- незадовільна робота ліфтів – 11%;
- надання послуг з опалення та незадовільне теплопостачання – 9%;
- незадовільне водопостачання – 8%;
- незадовільний санітарний стан будинку, прилеглої до будинку території – 6%;
- капітальний ремонт будинків – 6%;
- ремонт сантехнічного обладнання та комунікацій – 5%;
- інші питання – 1%.

На другому місці за актуальністю є питання забезпечення дотримання законності та правопорядку, прав та свобод громадян – 294 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 – 155, що складає 53% від загальної кількості звернень зазначеної тематики.

На третьому місці за актуальністю перебувають питання житлової політики – 210 звернень, або 6% від загальної кількості звернень. У цій тематичній групі найчастіше порушувалися питання надання житла – 107, що складає 51% від загальної кількості звернень зазначеної тематики.

На четвертому місці питання соціальної політики – 185 звернення, або 5% від загальної кількості звернень.

На п'ятому місці питання сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей – 111 або 3% від загальної кількості звернень

Разом з тим, громадянами піднімалися і наступні питання:

- економічної, цінової, інвестиційної, зовнішньоекономічної, регіональної політики та будівництва, підприємництва – 91 (3%);
- освіти – 88 (3%);
- транспорту та зв'язку – 59 (2%);
- діяльності підприємств та установ – 49 (1%);
- охорони здоров'я – 48 (1%);
- аграрної політики і земельних відносин – 32 (1%);
- інші – 8%.

За звітний період до Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації від громадян, що потребують соціальної підтримки, надійшло 355 звернень, що становить 10,3% від загальної кількості звернень:

від учасників та інвалідів війни, учасників бойових дій – 107;

від інвалідів I-III групи – 116;

від ветеранів праці – 54;

від дітей війни – 24;

від членів багатодітних сімей, одиноких матерій – 39;

від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС – 15.

Питання соціального захисту є одним з пріоритетних. За інформацією управління соціального захисту населення 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 648 направлень на виготовлення ортопедичного взуття та устілок, 66 палиць, 60 милиць, 21 годинник;

осіб пільгових категорій забезпечено засобами особистої гігієни (пелюшки, прокладки, підгузки) у кількості 209539 одиниць;

також видано 5635 продуктових наборів громадянам, яким надається соціальна послуга – догляд дома.

Одночасно 26 породіллям видано одноразову натуральну допомогу «пакунок малюка» за місцем проживання новонародженої дитини.

Прийнято 530 заяв на предмет отримання грошової компенсації вартості одноразової натуральної допомоги «пакунок малюка» за місцем проживання новонародженої дитини.

За зверненнями щодо надання адресної матеріальної допомоги малозабезпеченим верствам населення, 1771 заявникові виплачено матеріальну допомогу;

також, киянам, які опинилися в складних життєвих обставинах видано 3166 продуктових наборів.

Керівництво продовжує вирішувати проблемні питання соціального захисту учасників антитерористичної операції та членів їх сімей.

Особлива увага приділяється сім'ям загиблих військовослужбовців-учасників АТО, батькам, які втратили своїх захисників та годувальників.

Так, за звітний період осіб, які брали безпосередню участь в антитерористичній операції направлено на:

санаторно – курортне лікування 79 учасників бойових дій;

проходження психологічної реабілітації 59 учасників бойових дій та 11 осіб з інвалідністю внаслідок війни (загальна сума 782929,50);

соціальну та професійну адаптацію 32 учасника бойових дій.

За рахунок коштів державного та місцевого бюджетів оздоровлено 672 особи пільгових категорій громадян, з них 201 особа з інвалідністю, 1274 особи постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, 64 ветерани війни, 233 ветерани праці.

Взагалі, за результатами розгляду звернень у звітному періоді:

вирішено позитивно – 339 (10%);
надано роз'яснення – 2950 (86%);
інше – 4%.

Також, за звітний період, на адресу Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації від мешканців району надійшло двадцять 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 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 9 прямих («гарячих») телефонних ліній, під час яких звернулось 46 громадян.

Згідно графіку, упродовж звітного 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.

Згідно графіку, затвердженого Київським містким головою від 18.12.2019 проведено чотири 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 (щодо використання житлового приміщення кв. 218 під «хостел»);

просп. Героїв Сталінграда, 11-А (щодо обстеження технічного стану квартир 191, 215 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.

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.

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, 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 дванадцять 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;
- відділ обліку та розподілу житлової площі;
- КП по утриманню зелених насаджень.

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

За період з 01.01.2020 по 31.12.2020 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»;
управління освіти;
відділ 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»;
відділ торгівлі та споживчого ринку.

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 протиепідемічних заходів розміщена скриня для звернень громадян, якою за звітний період скористалося 283 заявника.

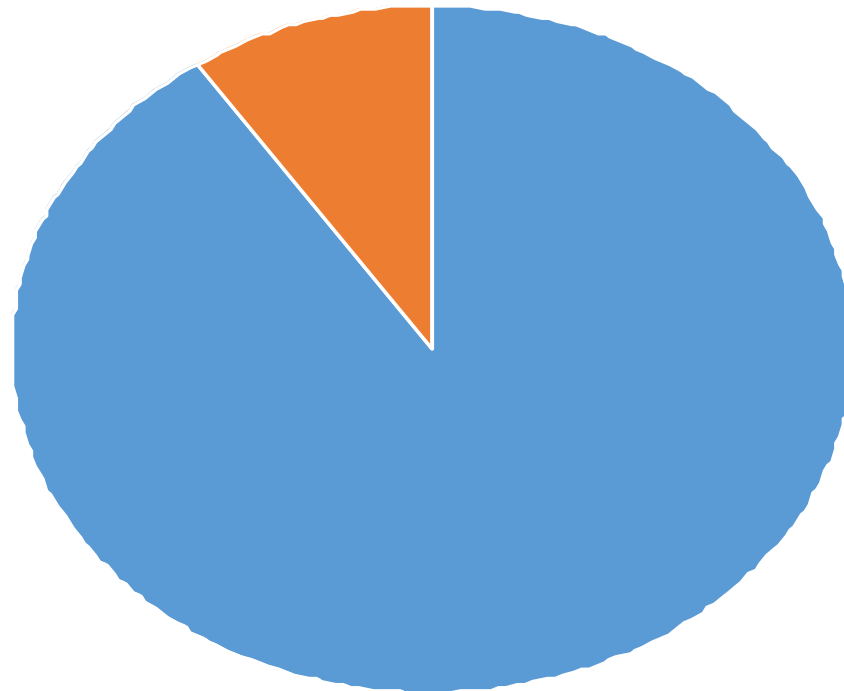
Разом з тим, громадяни можуть звертатися із заявами, скаргами та пропозиціями, надіславши їх на електронну адресу відділу роботи із зверненнями громадян за посиланням vtzg@obolonrda.gov.ua, яка розміщена на офіційній субвебсторінці Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації.

Оболонською районною в місті Києві державною адміністрацією і надалі будуть вживатимуться всі необхідні заходи із забезпечення всебічного розгляду звернень громадян, згідно 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.

Начальник відділу роботи
із зверненнями громадян

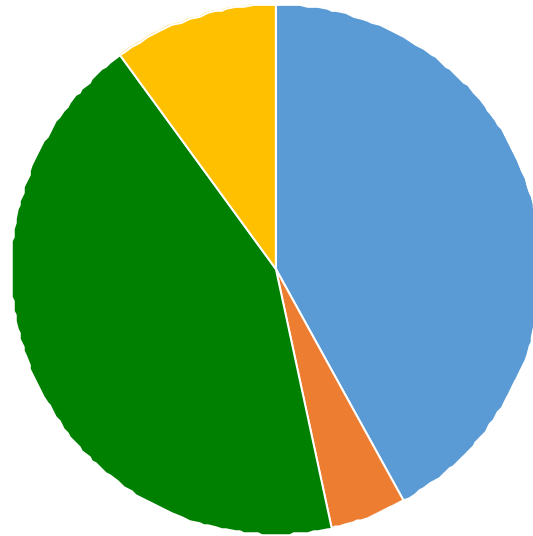
Маргарита ЛЯШУК

Дані про звернення громадян, що надійшли
до Оболонської районної в місті Києві
державної адміністрації
з 01.01.2020 по 31.12.2020



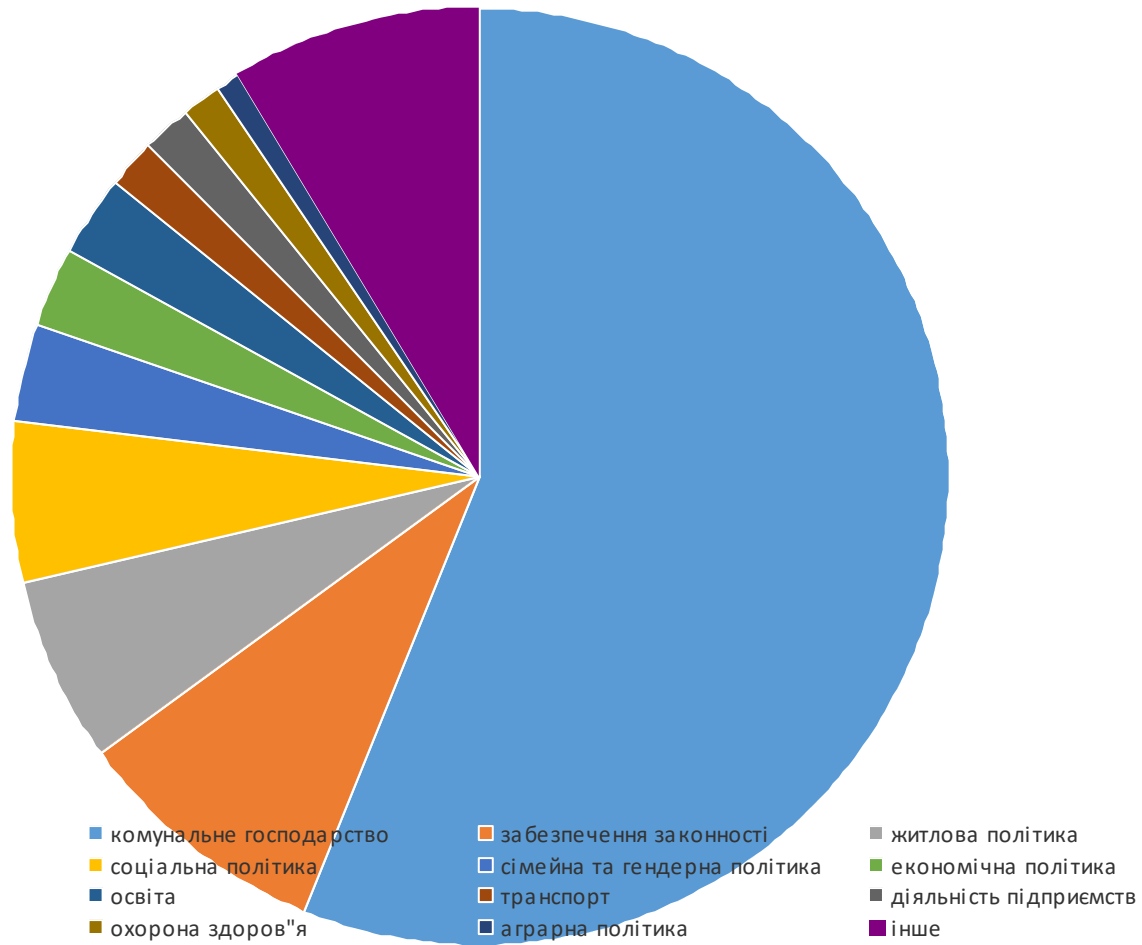
■ письмові ■ усні ■

Інформація щодо розгляду звернень громадян,
що надійшли до Оболонської районної в місті Києві державної
адміністрації
у розрізі кореспондентів за період з 01.01.2020 по 31.12.2020

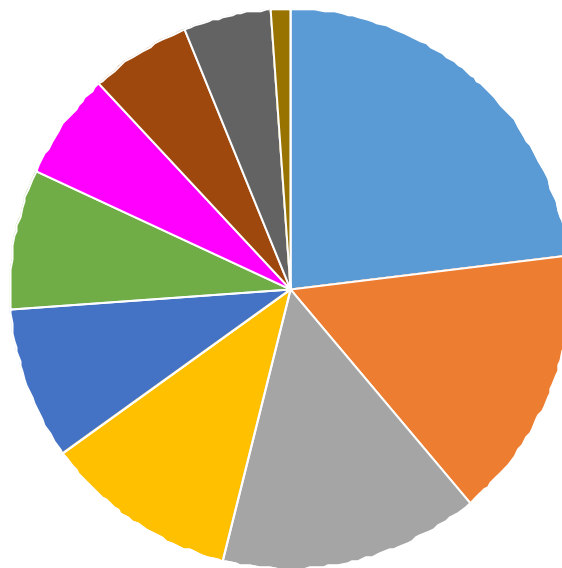


■ КМДА ■ НДУ ■ Громадяни ■ Інші органи державної влади

Співідношення основних питань, що порушували громадяни, за період з 01.01.2020 по 31.12.2020



Співвідношення питань житлово-комунального господарства



■ благоустрій територій

■ проведення поточного ремонту будинків

■ надання послуг з опалення

■ санітарний стан будинку

■ ремонт сантехнічного обладнання

■ оплата комунальних послуг

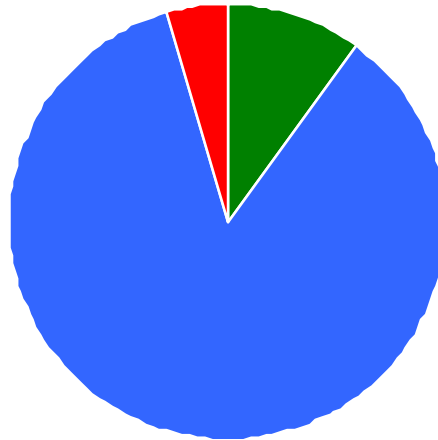
■ незадовільна робота ліфтів

■ незадовільне водопостачання

■ капітальний ремонт будинків

■ інші питання

Результати розгляду звернень громадян
з 01.01.2020 по 31.12.2020



■ вирішено позитивно ■ надано роз'яснення ■ інше