

ІНФОРМАЦІЯ
про підсумки роботи із розгляду звернень громадян
в Оболонській районній в місті Києві державній адміністрації
за I квартал 2021 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 30.12.2020.

Упродовж I кварталу 2021 року до Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації надійшло на розгляд 686 звернень громадян, що на 185 звернень 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
580	686	291	0	871	686

Зокрема, на виконання з Київської міської державної адміністрації надійшло 287 (42 %) звернень (з них: 60 доручень Київського міського голови), що в порівнянні з відповідним періодом 2020 року зменшилось на 74 звернення.

Від народних депутатів України надійшло – 13 (2%) звернень, від інших органів державної влади 55 (8%) (в тому числі від депутатів Київської міської ради – 14 звернень) та безпосередньо від громадян – 331 (48%) звернення.

Разом з тим, до Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації надійшло 90 колективних звернень громадян, що складає 13% від загальної кількості звернень. У порівнянні з аналогічним періодом 2020 року кількість колективних звернень зменшилась на 51.

З урахуванням колективних звернень до Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації звернулось 4089 громадян, які в своїх листах порушили 898 питань різної тематичної спрямованості.

Громадяни зверталися передусім із заявами та пропозиціями щодо вирішення конкретних життєвих питань (87%). Із загальної кількості звернень, скарги громадян складають 14%.

Насамперед, найбільш актуальними питаннями, які порушувалися у зверненнях громадянами, є питання комунального господарства – 346 звернень, що становить 50 % від загальної кількості звернень.

Серед звернень комунального напрямку найчастіше порушувалися наступні питання:

- оплата комунальних послуг – 28%;
- благоустрій територій, облаштування дитячих майданчиків – 15%;
- незадовільна робота ліфтів – 13%;
- незадовільне водопостачання – 12%;
- надання послуг з опалення та незадовільне тепlopостачання – 10%;
- проведення поточного ремонту будинків, дахів – 7%;
- поточний ремонт будинків – 6%;
- незадовільний санітарний стан будинку, прилеглої до будинку території – 4%;
- електропостачання – 4%;
- інші питання – 1%.

На другому місці за актуальністю є питання соціальної політики, соціального захисту населення – 66 звернень або 10 % від загальної кількості звернень.

Найчастіше у цій тематичній групі порушувалися наступні питання:

- опіки – 35%;
- надання субсидій – 25%;
- матеріальної та гуманітарної допомоги – 23%;
- виплати різних допомог – 14%;
- інші питання – 3%.

На третьому місці за актуальністю перебувають питання забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян, запобігання дискримінації – 40 звернень, що складає 6% від загальної кількості звернень.

Найчастіше у цій тематичній групі порушувалися питання реєстрації місця проживання та перебування фізичних осіб за тією чи іншою адресою – 30 звернень, що складає 75% від загальної кількості звернень зазначеної тематики.

На четвертому місці питання сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей – 33 звернення або 5% від загальної кількості звернень.

П'яте місце за актуальністю розділяють питання освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності, а також питання житлової політики – по 31 зверненню або по 4% від загальної кількості звернень.

Разом з тим, громадянами піднімалися і наступні питання:

- транспорту та зв'язку – 18 (2,6%);

економічної, цінової, інвестиційної, зовнішньоекономічної, регіональної політики та будівництва, підприємництва – 13 (2%);
 охорони здоров'я – 11 (1,8%);
 діяльності органів місцевого самоврядування – 9 (1,4%);
 аграрної політики і земельних відносин – 8 (1,2%);
 екології та природних ресурсів, а також діяльності підприємств та установ по 5 звернень або по 0,75 % від загальної кількості звернень; праці і заробітної плати – 3 (0,5%);
 фінансової, податкової, митної політики – 2 (0,4%);
 культури та культурної спадщини, туризму, діяльності центральних органів виконавчої влади, обороноздатності, суверенітету, міждержавним і міжнаціональним відносинам, а також державному будівництву та адміністративно територіальному устрою – по 1 зверненню (0,6%);
 інші – 61(9%).

За звітний період до Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації від громадян, що потребують соціальної підтримки, надійшло 64 звернення, що становить 9% від загальної кількості звернень:

- від учасників війни та осіб з інвалідністю в наслідок війни, учасників бойових дій – 12;
- від інвалідів I, II, III групи – 25;
- від ветеранів праці – 15;
- від дітей війни – 4;
- від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь – 2;
- від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи – 6.

Питання соціального захисту є одним з пріоритетних. 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 68 направлень на виготовлення ортопедичного взуття та устілок, 31 палицю, 16 милиць;
- осіб пільгових категорій забезпечено засобами особистої гігієни (пелюшки, прокладки, підгузки) у кількості 321560 одиниць.

Надано адресну матеріальну допомогу 494 особам з малозабезпечених верств населення, які опинилися в складних життєвих обставинах.

Видано 19 породилям одноразову натуральну допомогу «пакунок малюка» за місцем проживання новонародженої дитини. Прийнято 262 заяви на предмет отримання грошової компенсації вартості одноразової натуральної допомоги «пакунок малюка» за місцем проживання новонародженої дитини.

За рахунок коштів державного та місцевого бюджету оздоровлено 30 осіб пільгових категорій громадян, отримано 49 путівок, з них за

рахунок коштів міської цільової програми «Турбота. Назустріч киянам» - 10 путівок.

Для організації своєчасного санаторно-курортного лікування та з метою використання коштів, які виділені управлінню для організації санаторно-курортного лікування пільговим категоріям населення, проводиться робота по бронюванню місць у санаторно-курортних закладах відповідно до медичних показань та поданих заяв осіб, які оздоровлюються шляхом укладання тристоронньої угоди.

Для отримання соціальної та професійної адаптації на обліку перебуває 77 – учасників бойових дій, які брали безпосередню участь в антитерористичній операції.

З початку року направлено на оздоровлення та відпочинок в дитячі центри: «Міжнародний дитячий центр «Артек» – 8 дітей та «Український дитячий центр «Молода гвардія» – 9 дітей.

На виконання постанови Кабінету Міністрів України від 11 липня 2018 року №551 «Деякі питання видачі посвідчень особам, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, та іншим категоріям громадян» проводиться заміна посвідчень постраждалим внаслідок аварії на Чорнобильській АЕС.

З початку року видано 62 посвідчення різних категорій.

Взагалі, за результатами розгляду звернень у звітному періоді:

вирішено позитивно – 110 (16%);

надано роз'яснення – 474 (69%);

інше – 9 (1%);

на виконанні (термін розгляду не підійшов) – 93 (14%).

Також, за звітний період на адресу Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації від мешканців району надійшло десять звернень громадян щодо висловлення подяки за розгляд та оперативне вирішення окремих проблемних питань.

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.

Зокрема, головою Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації проведено 3 прямих («гарячих») телефонних ліній, під час яких звернулись 16 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. 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 затвердженого графіку 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 із зверненнями громадян Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації проведено три перевірки, а саме:

відділ з питань майна комунальної власності;

відділ з питань реєстрації місця проживання/перебування фізичних осіб;

управління соціального захисту населення.

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

За період з 01.01.2021 по 31.03.2021, згідно затвердженого графіку 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.

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.

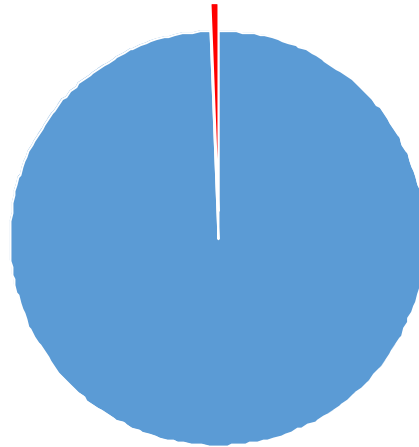
Також, згідно пункту 19 Протоколу позачергового засідання Державної комісії з питань техногенно-екологічної безпеки та надзвичайних ситуацій «Про стан забезпечення санітарно-епідеміологічного благополуччя населення України та заходів стосовно

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.

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

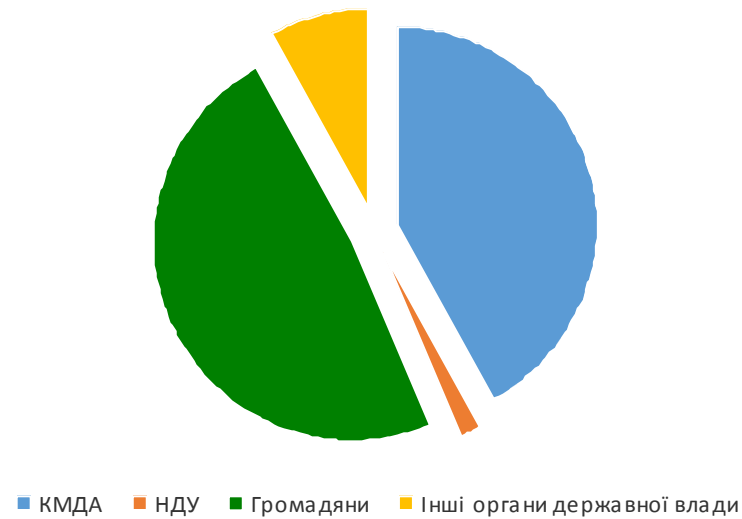
Оболонською районною в місті Києві державною адміністрацією і надалі будуть вживатимуться всі необхідні заходи із забезпечення всебічного розгляду звернень громадян згідно вимог Указу Президента України від 07.02.2008 №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного 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.

Дані про звернення громадян, що надійшли
до Оболонської районної в місті Києві
державної адміністрації
з 01.01.2021 по 31.03.2021

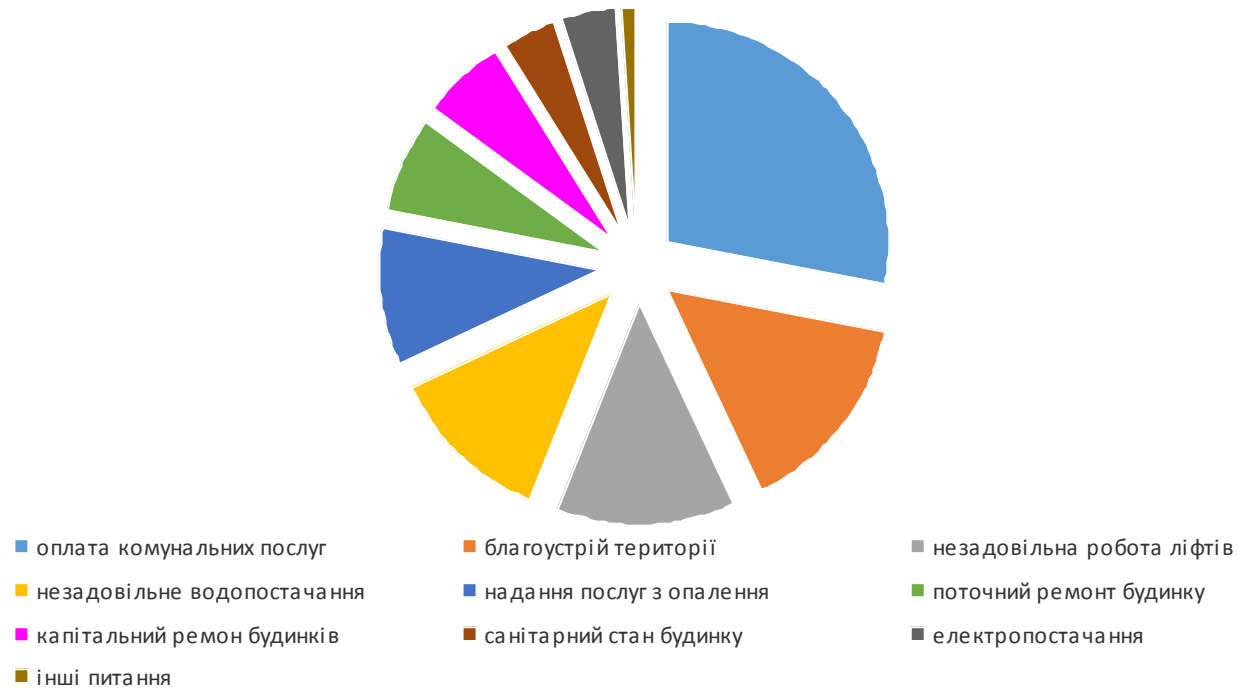


■ письмові ■ усні ■

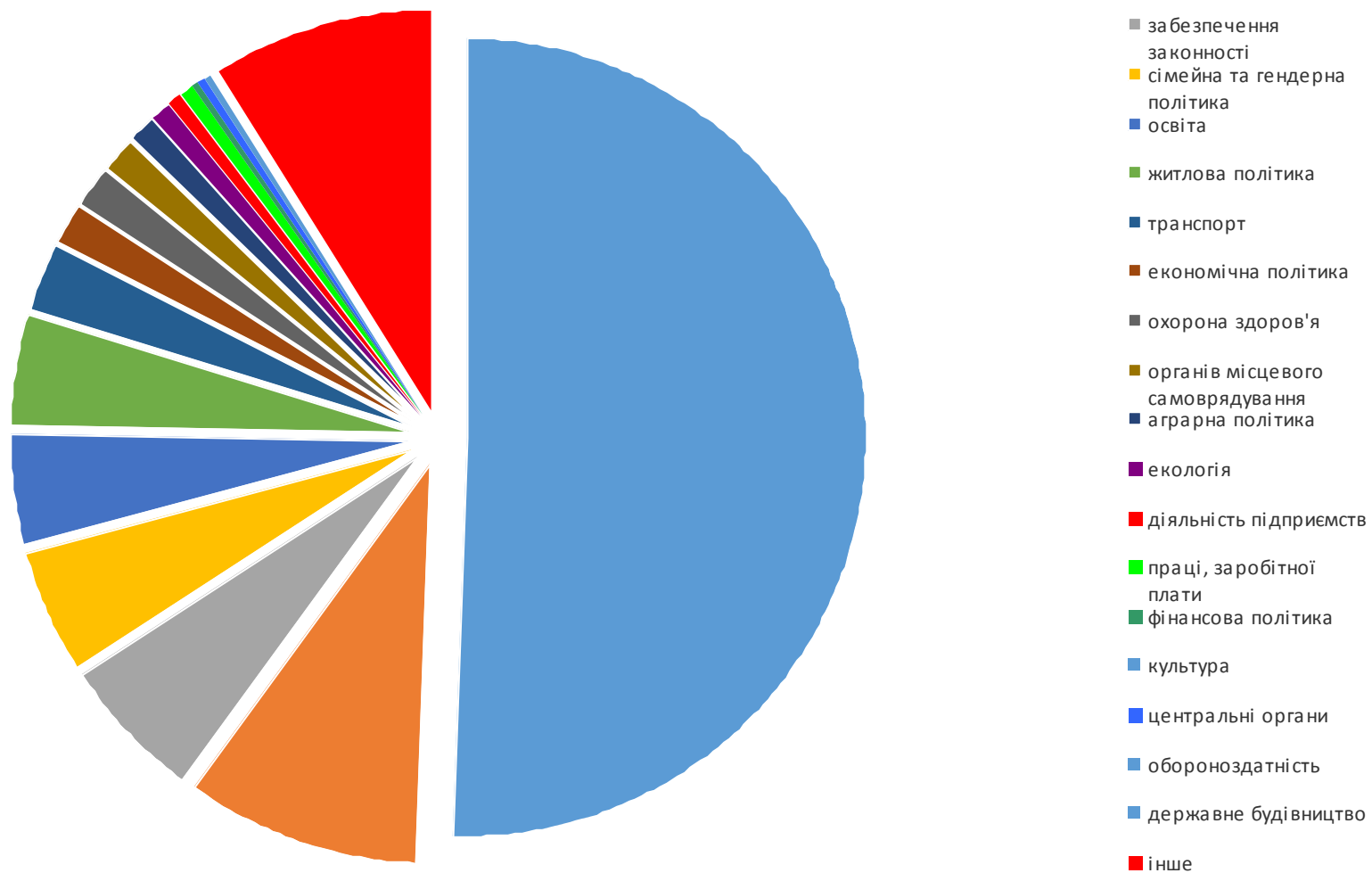
Інформація щодо розгляду звернень громадян,
що надійшли до Оболонської районної в місті Києві державної
адміністрації
у розрізі кореспондентів за період з 01.01.2021 по 31.03.2021



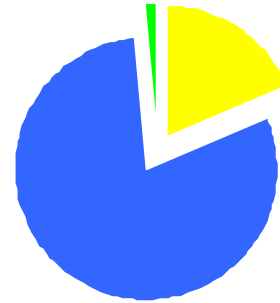
Співвідношення питань житлово-комунального господарства



Співвідношення основних питань, що порушували громадяни, за період з 01.01.2021 по 31.03.2021



Результати розгляду звернень громадян
з 01.01.2021 по 31.03.2021



■ вирішено позитивно ■ на дано роз'яснення ■ інше