Звіт про підсумки роботи із зверненнями

громадян у Дніпровській районній

в місті Києві державній адміністрації

у першому півріччі 2019 року

За період з 01.01.2019 по 30.06.2019 до Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації через відділ роботи із зверненнями громадян надійшло 2398 звернень громадян, з яких письмових -1742 , усних - 656. У порівнянні з аналогічним періодом минулого року загальна кількість звернень збільшилася на 16%. Із загальної кількості звернень 12,4 % становлять колективні звернення.

Найбільше звернень надійшло від громадян - 986, з Київської міської державної адміністрації - 921,  від депутатів Київської міської ради - 449, від народних депутатів України - 11, з Секретаріату Верховної Ради України - 3, з органів прокуратури - 10, з інших державних установ, підприємств та організацій -18.

Слід зазначити, що в порівнянні з аналогічним періодом минулого року, кількість звернень депутатів Київської міської ради значно збільшилася. Так, за шість місяців поточного року до райдержадміністрації, через відділ роботи із зверненнями громадян, надійшло 564 звернення від депутатів Київської міської ради, з них безпосередньо на адресу райдержадміністрації - 449 та 115 - з Київської міської державної адміністрації. За аналогічний період минулого року - 279 депутатських звернень, з них безпосередньо на адресу райдержадміністрації - 78 та з Київської міської державної адміністрації - 201.

Основними питаннями, що порушувались у депутатських зверненнях, які у першому кварталі поточного року, були питання благоустрою житлового масиву Березняки (звернення депутатів Київради В.В. Рослякова та А.М. Страннікова), капітального та поточного ремонту будинків, утримання прибудинкових територій житлового масиву Райдужний (звернення депутата Київради О.В. Овраменко).

У 2398 зверненнях громадян, що надійшли за звітний період, було порушено 3255 питань.

За кількісним критерієм перше місце посідають звернення з питань житлово-комунального господарства. У співвідношенні до загальної кількості питань, порушених у зверненнях, частка питань житлово-комунального господарства становила - 58,5%; житлової політики - 9,8%; соціального захисту - 7,0%; забезпечення законності та правопорядку - 3,7%; економічної, цінової політики, будівництва та підприємництва - 3,1%; сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей - 2,9%; охорони здоров’я - 2,5%; діяльності місцевих органів виконавчої влади та місцевого самоврядування - 1,9%; економічної, транспорту і зв'язку - 1,5%; освіти - 1,0%; екології та природних ресурсів - 0,7%; аграрної політики та земельних відносин - 0,4%; інші - 7,0 %.

Серед звернень житлово-комунального напрямку найчастіше порушувались питання поточного та капітального ремонту будинків - 225, благоустрою - 223; оплати квартир та комунальних послуг - 222; будівництва та ремонту доріг - 76; роботи ліфтів - 74; незадовільного опалення та теплопостачання - 69; ремонту покрівель - 67; встановлення та повірки лічильників - 66; роботи ЖЕДів – 64; діяльності ЖБК та ОСББ -57; ремонту сантехнічного обладнання та комунікацій -50.

Найбільш проблемними в районі наразі залишаються питання незадовільного технічного стану будинків, дахів, ліфтів, комунікаційних мереж та благоустрою прибудинкових територій, зокрема асфальтування.

Для вирішення порушених у зверненнях питань, що потребують значних фінансових витрат, Дніпровська районна в місті Києві державна адміністрація надає пропозиції належним департаментам Київської міської державної адміністрації щодо включення конкретних об’єктів до поадресних переліків міських цільових програм, наприклад, із заміни ліфтів, капітального ремонту покрівель, заміни інженерних мереж тощо. Також щоденно обслуговуючими організаціями (житлово-експлуатаційними дільницями) проводяться роботи з утримання в належному стані житлових будинків і прибудинкових територій, проводяться роботи з утримання вулично-дорожньої мережі, парків, скверів тощо.

Друге місце за кількістю належить зверненням з питань житлової політики (9,8% від загальної кількості питань, порушених у зверненнях). Найчастіше громадяни зверталися з приводу прискорення надання житлової площі у зв’язку з тривалим перебуванням на квартирному обліку, надання службового житла працівникам комунального господарства, видачі ордерів мешканцям гуртожитку.

Загальна кількість сімей, які потребують поліпшення житлових умов, станом на 01.07.2019 року становить 11 937 сімей, що є найбільшим показником серед усіх районів міста Києва. Слід зазначити, що для забезпечення житловою площею мешканців Дніпровського району, які відповідно до чинного житлового законодавства потребують поліпшення житлових умов та перебувають на квартирному обліку, адміністрація району використовує житлову площу, яку передає району Департамент будівництва та житлового забезпечення Київської міської державної адміністрації.

У І півріччі поточного року згідно з чергою квартирного обліку надано житлові приміщення 24 черговикам, в тому числі за категоріями: інваліди війни (учасники антитерористичної операції)-3, учасники АТО - 6, одинокі матері -1, багатодітні сім’ї - 2, хворі ЛКК-42-1, сироти-5, реабілітовані-1, потерпілі в зв’язку з аварією на ЧАЕС-2, учасники бойових дій, інтернаціоналісти -3, сім’ї загиблих учасників Революції Гідності -1.

Третє місце за кількістю займають звернення з питань соціального захисту ( 7,0 % від загальної кількості питань, порушених у зверненнях).

З початку поточного року до відділу роботи із зверненнями громадян, особисто та через інші органи влади і організації, звернулося більше шестисот громадянпільгових категорій та осіб, які потребують соціального захисту й підтримки (за даними, наведеними у зверненнях). Серед них: учасників та інвалідів війни, учасників бойових дій - 31; інвалідів І, ІІ, ІІІ груп - 171; членів багатодітних сімей, одиноких матерів - 30; ветеранів праці - 73; дітей війни - 53; пенсіонерів - 256 та ін.

Питання, які найбільше турбують громадян цих пільгових категорій, стосуються, передусім, правомірності нарахувань та здійснення перерахунків за житлово-комунальні послуги, встановлення та повірки лічильників, призначення чи перерахунку житлових субсидій, призначення соціальних допомог, поліпшення житлових умов.

Слід зазначити, що більшість громадян для вирішення питань соціального напрямку звертається безпосередньо до районного управління праці та соціального захисту населення або ж до однієї із 8 філій управління, які функціонують на території району. Так, у І півріччі 2019 року до управління звернулось 203657 громадян (за відповідний період 2018 року звернулось 220831 громадян, що на 8,4% менше ніж у поточному році).

У Дніпровській районній в місті Києві державній адміністрації питання дотримання вимог чинного законодавства щодо розгляду звернень громадян перебуває на постійному контролі керівництва адміністрації.

На виконання вимог Указу № 109/2008, норм Закону України «Про звернення громадян» та згідно з графіком проведення особистих та виїзних прийомів громадян, затвердженого головою райдержадміністрації, керівництвом Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації проводяться особисті прийоми громадян.

Особистий прийом громадян пільгових категорій, зокрема інвалідів війни, багатодітних матерів, учасників бойових дій здійснюється в першочерговому порядку.

У І півріччі 2019 року керівництвом райдержадміністрації проведено 47 особистих та виїзних прийомів громадян, на яких прийнято 201 особу.

Головою райдержадміністрації проведено 17 особистих прийомів громадян, на яких прийнято 100 осіб та 15 виїзних прийомів, на яких прийнято 73 особи. На пряму («гарячу») телефонну лінію до голови райдерж-адміністрації звернулося 7 осіб.

Всі звернення, отримані під час проведення особистих, виїзних прийомів громадян, проведення прямих («гарячих») телефонних ліній, реєструються в установленому порядку. Хід виконання звернень контролюється згідно з наданими щодо їх розгляду дорученнями до вирішення порушених питань в межах чинного законодавства.

На виконання Указу Президента України у січні-червні 2019 року, відповідно до затвердженого графіка, проведено 6 засідань районної постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян. За результатами розгляду звернень надано протокольні доручення відповідним структурним підрозділам райдержадміністрації та комунальним службам району.

Відповідно до Плану засідань Колегії Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації на І півріччя 2019 року, 19.02.2019 на засіданні Колегії було розглянуто питання «Про стан виконання у Дніпровській районній в місті Києві державній адміністрації звернень громадян у 2018 році».

Згідно із затвердженим графіком, керівники структурних підрозділів звітують перед головою райдержадміністрації про стан роботи із зверненнями громадян. Та, у січні-червні 2019 року про зазначений напрямок роботи звітували керівники: відділу обліку та розподілу житлової площі райдержадміністрації, комунального підприємства «Керуюча компанія з обслуговування житлового фонду Дніпровського району м. Києва», відділу торгівлі та споживчого ринку райдержадміністрації, управління праці та соціального захисту населення, управління будівництва та відділу з питань благоустрою та контролю за охороною природного середовища райдержадміністрації.

Також, відповідно до графіка, відділом роботи із зверненнями громадян проводяться перевірки організації роботи із зверненнями громадян в структурних підрозділах райдержадміністрації та підпорядкованих комунальних підприємствах. Інформація про результати перевірок надається голові райдержадміністрації. У першому півріччі поточного року працівниками відділу проведено перевірки: в комунальному підприємстві «Керуюча компанія з обслуговування житлового фонду Дніпровського району м. Києва», у відділі торгівлі та споживчого ринку, управлінні праці та соціального захисту населення райдержадміністрації, управлінні будівництва, відділі з питань благоустрою та контролю за охороною природного середовища райдержадміністрації, службі у справах дітей та сім’ї.

За звітний період з метою перевірки стану виконання доручень керівництва Київської міської державної адміністрації та районної державної адміністрації щодо розгляду звернень громадян працівниками відділу роботи із зверненнями громадян спільно з працівниками управління з питань звернень громадян Київської міської державної адміністрації проведено 8 виїзних днів контролю.