Про підсумки роботи із зверненнями

громадян у Дніпровській районній

в місті Києві державній адміністрації

у 2019 році

У 2019 році до Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації через відділ роботи із зверненнями громадян надійшло 4508 звернень громадян, з них – поштою, в тому числі електронною – 3237, на особистому прийомі –1271. У порівнянні з аналогічним періодом минулого року: загальна кількість звернень становила 4134 звернення, з яких надійшло поштою – 3259, на особистому прийомі – 875. Загалом з урахуванням колективних звернень (584) до райдержадміністрації звернулося більше 25 000 громадян.

Безпосередньо від громадян отримано 1827 звернень, з Київської міської державної адміністрації – 1899,  від депутатів Київської міської ради – 656, від народних депутатів України – 23, з Верховної Ради України – 6, Офісу Президента України – 1, з органів прокуратури – 13, з інших установ, підприємств та організацій – 83.

У 4508 зверненнях громадян, що надійшли за звітний період, було порушено 6308 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 – 57,4%; житлової політики – 9,4%; соціального захисту – 6,5%; забезпечення законності та правопорядку – 4,2%; економічної, цінової політики, будівництва та підприємництва – 3,7%; охорони здоров’я – 2,1%; сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей – 1,9%; транспорту і зв'язку – 1,7%; діяльності місцевих органів виконавчої влади та місцевого самоврядування – 1,7%; освіти – 1,3%; екології та природних ресурсів – 1,0%; аграрної політики та земельних відносин – 0,7%; інші – 8,4 %.

Серед звернень житлово-комунального напрямку найчастіше порушувались питання благоустрою – 487; поточного та капітального ремонту будинків – 433; оплати квартир та комунальних послуг – 383; опалення та незадовільного теплопостачання –156; роботи ліфтів – 144; ремонту дахів – 143; будівництва та ремонту доріг – 130; встановлення та повірки лічильників – 126; роботи ЖЕДів – 122; ремонту сантехнічного обладнання та комунікацій –108; діяльності ЖБК та ОСББ – 95.

Питання благоустрою прибудинкових територій, незадовільного технічного стану будинків і сьогодні залишаються найбільш проблемними в районі, що пов’язано із необхідністю значних фінансових витрат та досить тривалого часу для проведення капітального ремонту застарілого житлового фонду, в тому числі інженерних мереж, покрівель, ліфтового господарства, відновлення чи повної заміни зношеного асфальтового покриття прибудинкових територій.

Для вирішення порушених у зверненнях питань, що потребують значних фінансових витрат, Дніпровська районна в місті Києві державна адміністрація надає пропозиції належним департаментам виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) щодо включення конкретних об’єктів до поадресних переліків Програми соціально-економічного розвитку міста Києва. Також, враховуючи зміни в законодавстві, що регулює відносини в сфері надання житлово-комунальних послуг, мешканцям будинків, як співвласникам житлових та нежитлових приміщень, пропонується приймати участь у програмах співфінансування для вирішення питань проведення капітальних ремонтів будинків та утримання прибудинкових територій. Крім того, щоденно обслуговуючими організаціями (житлово-експлуатаційними дільницями) проводяться роботи з утримання в належному стані житлових будинків і прибудинкових територій: здійснюється поточний ремонт покрівель, будинкових інженерних мереж, кронування та санітарна обрізка дерев і кущів; проводяться роботи з утримання вуличної мережі, парків, скверів тощо.

Друге місце за кількістю належить зверненням з питань житлової політики (9,4% 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 на вул.Гашека,17.

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.

Третє місце за кількістю займають звернення з питань соціального захисту ( 6,5 % від загальної кількості питань, порушених у зверненнях).

У 2019 році до відділу роботи із зверненнями громадян, особисто та через інші органи влади і організації, звернулося більше тисячі двохсот громадянпільгових категорій та осіб, які потребують соціального захисту й підтримки (за даними, наведеними у зверненнях). Серед них: учасників та інвалідів війни, учасників бойових дій – 81; інвалідів І, ІІ, ІІІ груп – 313; членів багатодітних сімей, одиноких матерів – 58; учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи – 34; ветеранів праці – 151; дітей війни – 89; пенсіонерів – 478 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 філій управління, які функціонують на території району.

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.

За звітний період керівництвом райдержадміністрації проведено 95 особистих та виїзних прийомів громадян, на яких прийнято 410 осіб.

Головою райдержадміністрації проведено 34 особисті прийоми громадян, на яких прийнято 216 осіб та 25 виїзних прийомів, на яких прийнято 129 осіб. На пряму («гарячу») телефонну лінію до голови райдержадміністрації звернулося 16 громадян.

Продовжує роботу районна постійно діюча комісія з питань розгляду звернень громадян. У 2019 році проведено 11 засідань комісії. За результатами розгляду звернень надавались протокольні доручення відповідним структурним підрозділам райдержадміністрації та комунальним службам району.

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

З метою удосконалення роботи із зверненнями громадян 18.04.2019 працівниками відділу роботи із зверненнями громадян було проведено семінар-нараду з працівниками структурних підрозділів райдержадміністрації та комунальних підприємств району, відповідальними за розгляд звернень громадян.

Згідно із затвердженим графіком, керівники структурних підрозділів райдержадміністрації, комунальних підприємств району звітують перед головою райдержадміністрації про організацію роботи із зверненнями громадян. Так, у 2019 році про зазначений напрямок роботи звітували керівники: відділу обліку та розподілу житлової площі, комунального підприємства «Керуюча компанія з обслуговування житлового фонду Дніпровського району м. Києва», відділу торгівлі та споживчого ринку, управління праці та соціального захисту населення, управління будівництва, відділу з питань благоустрою та контролю за охороною природного середовища, служби у справах дітей та сім’ї, комунального підприємства «Шляхово-експлуатаційне управління по ремонту та утриманню автомобільних шляхів та споруд на них Дніпровського району м. Києва», комунального підприємства по утриманню зелених насаджень Дніпровського району м. Києва, управління освіти, управління житлово–комунального господарства, відділу охорони здоров’я райдержадміністрації.

З метою здійснення контролю та надання методичної допомоги, працівниками відділу роботи із зверненнями громадян проведено 12 перевірок організації роботи із зверненнями громадян в структурних підрозділах райдержадміністрації та підпорядкованих комунальних підприємствах, зокрема: 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, управлінні будівництва, відділі з питань благоустрою та контролю за охороною природного середовища, службі у справах дітей та сім’ї, комунальному підприємстві «Шляхово-експлуатаційне управління по ремонту та утриманню автомобільних шляхів та споруд на них Дніпровського району м. Києва», комунальному підприємстві по утриманню зелених насаджень Дніпровського району м. Києва, управлінні освіти, управлінні житлово-комунального господарства, відділі охорони здоров’я, відділі обліку та розподілу житлової площі райдержадміністрації. Інформацію про результати перевірок надано голові райдержадміністрації.

За звітний період працівниками відділу роботи із зверненнями громадян райдержадміністрації спільно з працівниками управління з питань звернень громадян Київської міської державної адміністрації проведено 22 виїзні дні контролю з метою перевірки стану виконання доручень щодо розгляду звернень громадян.

Начальник відділу

роботи із зверненнями громадян Олена РЕВУЦЬКА