Інформація про підсумки роботи із зверненнями громадян, що надійшли до Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації

у І кварталі 2020 року

У І кварталі 2020 року до Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації через відділ роботи із зверненнями громадян надійшло 937 звернень громадян, з яких письмових - 677 , усних - 260. У порівнянні з аналогічним періодом минулого року загальна кількість звернень зменшилася на 29,4%. Таке досить значне зменшення кількості звернень пояснюється запровадженням на території України протиепідемічних заходів для запобігання поширенню гострої респіраторної хвороби, спричиненої коронавірусом COVID-19 та скасуванням, до особливого розпорядження, проведення особистих прийомів громадян в усіх органах державної влади та місцевого самоврядування та обмеженням доступу громадян до адмінприміщень.

Загалом, з урахуванням колективних звернень (101), до Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації у січні-березні 2020 року звернулося більше трьох тисяч громадян.

Найбільше звернень надійшло з Київської міської державної адміністрації - 414,  від громадян - 404, від депутатів Київської міської ради - 88, від народних депутатів України - 8, з Секретаріату Верховної Ради України - 2, з інших державних установ, підприємств та організацій - 21.

У 937 зверненнях громадян, що надійшли за звітний період, було порушено 1056 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 - 49,8%; житлової політики - 12,8%; соціального захисту -11,0%; економічної, цінової політики, будівництва та підприємництва - 6,0%; охорони здоров’я - 3,6%; забезпечення законності та правопорядку - 3,4%; діяльності сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей - 2,7%; транспорту і зв'язку - 2,5%; місцевих органів виконавчої влади та місцевого самоврядування - 2,4%; екології та природних ресурсів - 2,1%; аграрної політики та земельних відносин - 1,6%; освіти - 1,0%; інші - 1,1%.

Серед звернень житлово-комунального напрямку найчастіше порушувались питання оплати квартир та комунальних послуг - 150; благоустрою - 121, поточного та капітального ремонту будинків - 75, встановлення та повірки лічильників - 61; незадовільного опалення та теплопостачання- 49; ремонту покрівель - 42; роботи ліфтів- 26; роботи ЖЕДів - 20.

Друге місце за кількістю належить зверненням з питань житлової політики (12,8% 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.

Загальна кількість сімей, які потребують поліпшення житлових умов, станом на 01.04.2020 року становить 11 845 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.

Третє місце за кількістю займають звернення з питань соціального захисту ( 11,0 % 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 близько трьохсот громадянпільгових категорій та осіб, які потребують соціального захисту й підтримки (за даними, наведеними у зверненнях). Серед них: учасників та інвалідів війни, учасників бойових дій - 18; інвалідів І, ІІ, ІІІ груп - 67; членів багатодітних сімей, одиноких матерів - 6; ветеранів праці - 34; дітей війни - 21; пенсіонерів -119 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 його філій. Так, за у І кварталі 2020 року до управління звернулось 89366 громадян, що на 10,2% менше ніж у минулому році. Також в управлінні проводить прийоми та надає консультації громадянам, в частині реалізації права людини на правову допомогу, представник "Центру правової допомоги киянам, які опинились у складних життєвих обставинах".

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.

Наразі, на виконання п.19 протоколу №2 від 10.03.2020 позачергового засідання державної комісії з питань техногенно-екологічної безпеки та надзвичайних ситуацій та розпорядження Київської міської державної адміністрації від 16.03.2020 №444 «Про деякі заходи щодо запобігання поширенню коронавірусу COVID-19 на території міста Києва» проведення особистих прийомів громадян тимчасово скасовано.

У І кварталі поточного року головою райдержадміністрації проведено 8 особистих прийомів громадян, на яких прийнято 32 особи та 5 виїзних прийомів, на яких прийнято 23 особи. Проведено 3 прямі («гарячі») телефонні лінії, на які звернулося 14 громадян.

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 питань в межах чинного законодавства.

Відповідно до Плану засідань Колегії Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації на І півріччя 2020 року, 25.02.2020 на засіданні Колегії було розглянуто питання «Про стан виконання у Дніпровській районній в місті Києві державній адміністрації звернень громадян у 2019 році».

На виконання Указу Президента України у січні-березні 2020 року, відповідно до затвердженого графіка, проведено 2 засідання районної постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян. За результатами розгляду звернень надано протокольні доручення відповідним структурним підрозділам райдержадміністрації та комунальним службам району.

Згідно із затвердженим графіком, керівники структурних підрозділів звітують перед головою райдержадміністрації про стан роботи із зверненнями громадян. Так, у січні-березні 2020 року про роботу структурного підрозділу звітували: начальник відділу обліку та розподілу житлової площі райдержадміністрації, начальник відділу торгівлі та споживчого ринку райдержадміністрації, начальник управління будівництва райдерж-адміністрації.

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 І кварталі поточного року працівниками відділу проведено перевірки: у відділі торгівлі та споживчого ринку, в управління будівництва, в управлінні праці та соціального захисту населення райдержадміністрації.

За звітний період з метою перевірки стану виконання доручень керівництва Київської міської 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 3 виїзні дні контролю.

Відділом роботи із зверненнями громадян відпрацьована дієва система упереджувального контролю: щотижнево керівникам структурних підрозділів райдержадміністрації, підпорядкованих комунальних підприємств надаються письмові нагадування про закінчення встановлених термінів розгляду звернень громадян та щоденно здійснюється поточний контроль за своєчасним опрацюванням звернень громадян. Стан виконавської дисципліни щодо розгляду звернень громадян щотижнево заслуховується на апаратних нарадах у голови райдержадміністрації та враховується при вирішенні питання преміювання посадових осіб райдержадміністрації.

Начальник відділу роботи

із зверненнями громадян Олена РЕВУЦЬКА