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

у 2020 році

За звітний період до Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації через відділ роботи із зверненнями громадян надійшло 3784 заяв, скарг та пропозицій громадян, 3483 з яких – поштою, в тому числі електронною (546), та 301 – на особистому прийомі. У порівнянні з аналогічним періодом минулого року загальна кількість звернень, особливо звернень на особистому прийомі, зменшилася на 22,7%, що пов’язано із запровадженням на території України протиепідемічних заходів для запобігання поширенню гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2, та скасуванням, до особливого розпорядження, проведення особистих прийомів громадян в усіх органах державної влади та місцевого самоврядування.

Загалом, з урахуванням колективних звернень (528), до Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації станом у 2020 році звернулося більше сімнадцять тисяч громадян.

Безпосередньо від громадян отримано 1589 звернень, з Київської міської державної адміністрації – 1766,  від депутатів Київської міської ради – 301, від народних депутатів України – 15, з Верховної Ради України – 3, Офісу Президента України – 1, з органів прокуратури – 3, з інших установ, підприємств та організацій – 106.

У 3784 зверненнях громадян, що надійшли за звітний період, було порушено 5123 питання.

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 – 58,2%; житлової політики – 9,4%; соціального захисту – 7,4; економічної, цінової політики, будівництва та підприємництва – 3,8%; забезпечення законності та правопорядку – 3,7%; охорони здоров’я – 2,7%; транспорту і зв'язку – 2,0%; освіти – 1,6%; екології та природних ресурсів – 1,5%; діяльності місцевих органів виконавчої влади та місцевого самоврядування – 1,3%; сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей – 1,2%; аграрної політики та земельних відносин – 0,7%; інші – 6,5 %.

Серед звернень житлово-комунального напрямку найчастіше порушувались питання благоустрою – 484; оплати квартир та комунальних послуг – 421; поточного та капітального ремонту будинків – 323; опалення та незадовільного теплопостачання –179; роботи ліфтів – 136; ремонту дахів – 126; будівництва та ремонту доріг – 130; встановлення та повірки лічильників – 126; роботи ЖЕД – 99; встановлення та повірки лічильників – 91; ремонту сантехнічного обладнання та комунікацій – 90; діяльності ЖБК та ОСББ – 83.

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.

Зокрема, комунальним підприємством «Керуюча компанія з обслуговування житлового фонду Дніпровського району м. Києва» з прибудинкових територій вивезено близько 13,10 тис. куб. м. опалого листя, виготовлено та встановлено 1782,8 пог.м огороджень зеленої зони, відремонтовано 213, виготовлено та встановлено 125 лав для відпочинку, 15 пандусів, видалено 1075 сухостійних дерев та проведено санітарну обрізку 1371 дерева, виготовлено та встановлено 1782,8 пог.м. огороджень зелної зони, встановлено 62 тимчасових обмежувачів руху (напвісфер) та 105 бетонних квітників.

Комунальним підприємством «Шляхово-експлуатаційне управління по ремонту та утриманню автомобільних шляхів та споруд на них Дніпровського району м. Києва» виконані роботи з поточного середнього ремонту асфальто-бетонного покриття району в обсязі 131247 кв.м, встановлено 808 обмежуючих антипаркувальних стовпчиків, облаштовано 5 острівців безпеки на вулично-дорожній мережі району, очищено 1781 зливоприймачів та 1058 оглядових колодязів.

Комунальним підприємством по утриманню зелених насаджень Дніпровського району м. Києва за звітний період було облаштовано 2,76 га та відремонтовано 2,66 га газонів, висаджено 892 дерева, 6856 кущів та 964,60 тис. шт. квітів. У зв’язку з аварійним та сухостійним станом зелених насаджень знесено 617 дерев, а також проведено формувальну та санітарну обрізку 6228 дерев та видалено омелу з крон 816 дерев.

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 та надання службового житла.

Загальна кількість сімей, які потребують поліпшення житлових умов, станом на 31.12.2020 року становить 11 437 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 ( 7,4 % від загальної кількості питань, порушених у зверненнях).

У 2020 році до відділу роботи із зверненнями громадян, особисто та через інші органи влади і організації, звернулося більше тисячі громадянпільгових категорій та осіб, які потребують соціального захисту й підтримки (за даними, наведеними у зверненнях). Серед них: учасників та інвалідів війни, учасників бойових дій – 80; інвалідів І, ІІ, ІІІ груп – 240; членів багатодітних сімей, одиноких матерів – 39; учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи – 20; ветеранів праці – 118; дітей війни – 75; пенсіонерів – 344 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. Так, за у 2020 році до управління звернулось 352873 громадян, що на 8,4% менше ніж у минулому році. Також в управлінні проводить прийоми та надає консультації громадянам секретар Опікунської ради. Основними питаннями з якими звертаються до секретаря Опікунської ради є: визнання особи недієздатною, встановлення опіки над недієздатними особами, збереження житлових та майнових прав недієздатних осіб.

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.

Проте, слід зауважити, що 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» (із змінами) проведення особистих прийомів громадян тимчасово скасовано до окремого розпорядження.

З метою реалізації громадянами конституційного права на звернення, в холі райдержадміністрації встановлено скриньки для скарг, заяв та пропозицій громадян. Крім того, громадяни мають можливість надіслати звернення електронною поштою: DniprRDA-zvernennya@kmda.gov.ua або отримати консультації/роз’яснення, звернувшись до відділу роботи із зверненнями громадян за телефонами: 292-50-32, 292-11-61, 573-27-29.

За звітний період головою райдержадміністрації проведено 8 особистих прийомів громадян, на яких прийнято 32 особи та 5 виїзних прийомів, на яких прийнято 23 особи. Проведено 12 прямих («гарячих») телефонних ліній, на які звернулося 32 особи.

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».

Проведено 2 засідання районної постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян, на яких розглянуто 2 питання. 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. У 2020році про роботу структурного підрозділу прозвітували керівники: відділу обліку та розподілу житлової площі райдержадміністрації, відділу торгівлі та споживчого ринку райдержадміністрації, управління будівництва, управління соціального захисту населення, комунального підприємства «Керуюча компанія з обслуговування житлового фонду Дніпровського району м. Києва», служби у справах дітей та сім’ї, комунального підприємства по утриманню зелених насаджень Дніпровського району м. Києва, управління освіти, відділу з питань благоустрою та контролю за охороною природного середовища, управління житлово-комунального господарства, Комунального підприємства «Шляхово-експлуатаційне управління по ремонту та утриманню автомобільних шляхів та споруд на них Дніпровського району м. Києва», відділу культури 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 поточному році, у зв’язку з карантинними обмеженнями, працівниками відділу проведено 3 перевірки зазначеного напрямку роботи, зокрема: у відділі торгівлі та споживчого ринку, в управлінні 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. Щомісяця відділом роботи із зверненнями громадян складається та надається голові райдержадміністрації довідка про стан виконавської дисципліни щодо розгляду звернень громадян. Крім того, питання виконавської дисципліни заслуховується на апаратних нарадах у голови райдержадміністрації, які проводяться з урахуванням санітарних вимог і карантинних обмежень та враховується при вирішенні питання преміювання посадових осіб райдержадміністрації.

Начальник відділу

роботи із зверненнями громадян Олена РЕВУЦЬКА