

## Інформація

про підсумки роботи із зверненнями громадян у Дніпровській районній в місті Києві державній адміністрації у I кварталі 2021 року.

За період з 01.01.2021 по 31.03.2021 до Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації через відділ роботи із зверненнями громадян надійшло 834 звернення. У порівнянні з аналогічним періодом минулого року загальна кількість звернень зменшилася на 11%. Таке 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 адміністративних приміщень.

Загалом, з урахуванням колективних звернень (100), до Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації за звітний період звернулося більше трьох тисяч громадян.

Найбільше звернень надійшло з Київської міської державної адміністрації - 402, від громадян - 347, від депутатів Київської міської ради - 64, від народних депутатів України - 1, з Офісу Президента України - 2, Секретаріату Верховної Ради України - 1, з інших державних установ, підприємств та організацій - 17.

У 834 зверненнях громадян, що надійшли за звітний період, було порушено 1211 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 - 60,8%; соціального захисту - 8,5%; житлової політики - 6,5%; забезпечення законності та правопорядку - 3,6%; транспорту і зв'язку - 2,7%; охорони здоров'я - 2,6%; економічної, цінової політики, будівництва та підприємництва - 2,6%; екології та природних ресурсів - 1,7%; сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей - 1,4%; освіти - 1,2 %; діяльності місцевих органів виконавчої влади та місцевого самоврядування - 0,7%; аграрної політики та земельних відносин - 0,7%; інші - 7,0%.

Серед звернень житлово-комунального напрямку найчастіше порушувались питання оплати квартир та комунальних послуг - 122; благоустрою - 101, незадовільного опалення та теплопостачання - 73; поточного та капітального ремонту будинків - 43; ремонту покрівель - 47; роботи ЖЕД - 34; встановлення та перевірки лічильників - 30; роботи ліфтів - 19.

Для вирішення порушених у зверненнях питань, які 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, структурними підрозділами (ЖЕД) комунального підприємства «Керуюча компанія з обслуговування житлового фонду Дніпровського району м. Києва» виконано частковий ремонт покрівель на 56 житлових будинках, частковий ремонт інженерних мереж ХВП, ГВП, ЦО на 579 будинках, частковий ремонт електричних мереж на 137 будинках, частковий ремонт сходових клітин на 22 будинках, ремонт ганків на 9 будинках, частковий ремонт входних груп на 6 житлових будинках, ремонт піддашків на 2 будинках, ремонт цоколю на 2 будинках.

Комунальним підприємством «Шляхово–експлуатаційне управління по ремонту та утриманню автомобільних шляхів та споруд на них Дніпровського району» м. Києва, в рамках проведення робіт з поточного ремонту вулично-шляхової мережі Дніпровського району відновлено 5601 м<sup>2</sup> асфальтобетонного покриття, проведено роботи з ремонту 29 антипаркувальних стовпчиків на вулицях району, здійснені роботи по облаштуванню наземних пішохідних переходів заниженим бортовим каменем в кількості 13 понижень, очищено 198 зливоприймачів та 147 оглядових колодязів.

Комунальним підприємством по утриманню зелених насаджень Дніпровського району міста Києва району в зв'язку з аварійним та сухостійним станом знесено 617 дерев. Проведено формувальну і санітарну обрізку 3171 дерев та видалено омелу з крон у 533 дерев та постійно проводяться роботи з ремонту садово-паркових меблів (урни, лавки, сміттєві контейнери) та елементів на дитячих майданчиках, які розміщені на балансових об'єктах.

Для прикладу, відповідно до розпорядження Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації №129 від 13.02.2020 «Про капітальний ремонт об'єктів, що фінансуються в 2020 році» у жовтні 2020 виконано капітальний ремонт інженерних мереж (холодного, гарячого водопостачання, центрального опалення та каналізації) у підвальному приміщенні житлового будинку №30-а на бульварі Перова та капітальний ремонт (заміну) інженерних мереж холодного та гарячого водопостачання в будинку № 29-а на вулиці А. Малишка.

Друге місце за кількістю займають звернення з питань соціального захисту ( 8,5 % від загальної кількості питань, порушених у зверненнях).

З початку поточного року до райдержадміністрації надійшло близько двохсот громадян від пільгових категорій та осіб, які потребують соціального захисту й підтримки (за даними, наведеними у зверненнях). Серед них:

учасників та інвалідів війни, учасників бойових дій - 17; інвалідів I, II, III груп - 60; учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи -13, членів багатодітних сімей, одиноких матерів - 2; ветеранів праці - 9; дітей війни - 7; пенсіонерів - 64 та ін.

Питання, які найбільше турбують громадян цих пільгових категорій, стосуються, передусім, правомірності нарахувань та здійснення перерахунків за житлово-комунальні послуги, в основному за опалення, постачання гарячої води, встановлення та повірки лічильників, зокрема загальнобудинкових, 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, у I кварталі поточного року до управління звернулося 82588 громадян з усними та письмовими зверненнями.

Третє місце за кількістю належить зверненням з питань житлової політики (6,5% 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 чи наявністю відповідної пільги на першочергове забезпечення житлом, надання службового житла працівникам комунального господарства.

Загальна кількість сімей, які потребують поліпшення житлових умов, станом на 01.04.2021 року становить 11 236 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 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 головою райдержадміністрації затверджено графік проведення особистих та виїзних прийомів громадян керівництвом Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації.

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» (із змінами) проведення особистих прийомів громадян тимчасово скасовано до окремого розпорядження, а тому у звітному періоді особисті та виїзні прийоми громадян керівництвом Дніпровської райдержадміністрації не проводились. За звітний період головою Дніпровської райдержадміністрації проведено 2 прями

(«гарячі») телефонні лінії, на які звернулося 2 особи (у січні 2021 року громадяни на («гарячу») телефонну лінію до голови райдержадміністрації не зверталися).

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.

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: [DniproRDA-zvernennya@kmda.gov.ua](mailto:DniproRDA-zvernennya@kmda.gov.ua) або отримати консультації/роз'яснення, звернувшись до відділу роботи із зверненнями громадян за телефонами: 292-50-32, 292-11- 61.

Відповідно до Плану засідань Колегії Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації на I півріччя 2021 року, на засіданні Колегії 19.02.2021 було розглянуто питання «Про стан виконання у Дніпровській районній в місті Києві державній адміністрації звернень громадян у 2020 році».

Згідно із затвердженим графіком, керівники структурних підрозділів звітують перед головою райдержадміністрації про стан роботи із зверненнями громадян. Так, про роботу структурного підрозділу звітували: начальник відділу обліку, розподілу житлової площі та контролю за її використанням, начальник відділу торгівлі та споживчого ринку, начальник управління освіти райдержадміністрації .

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.