Звіт про підсумки роботи із зверненнями громадян, що надійшли до Дніпровської районної в місті Києві районної адміністрації у 2023 році.

За період з 01.01.2023 по 31.12.2023 до Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації через відділ роботи із зверненнями громадян надійшло 2776 звернень громадян, що на 35,7 % більше ніж за аналогічний період минулого року.

Частка колективних звернень становить 10,0% від загальної кількості звернень.

Значну частину колективних звернень складають питання благоустрою, утримання будинків та прибудинкових територій, роботи житлово-експлуатаційних дільниць.

 З урахуванням колективних звернень до Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації із заявами, скаргами та пропозиціями звернулось 39362 громадян.

 Найбільше звернень надійшло безпосередньо від громадян – 1404 (з них 565 – електронною поштою); з Київської міської державної адміністрації – 1128, з Київської міської ради – 121, від депутатів Київської міської ради – 70, Верховної Ради України – 5, депутатів Верховної Ради України – 3, органів прокуратури – 3, з інших державних установ, підприємств та організацій – 42.

 У 2776 зверненнях громадян, що надійшли за звітний період, було порушено 3459 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 становить – 51,0%; соціального захисту – 8,2%; обороноздатності, суверенітету, міждержавних і міжнаціональних відносин –6,8%; житлової політики – 6,0%; забезпечення законності та правопорядку – 5,0%; освіти – 3,4%; економічної, цінової політики, будівництва та підприємництва – 3,5 %; охорони здоров’я – 2,6%; діяльності місцевих органів виконавчої влади та місцевого самоврядування – 1,8%; транспорту і зв'язку – 1,7%; сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей – 1,2%; екології та природних ресурсів – 1,1%; аграрної політики та земельних відносин – 0,6%; інші – 7,1%.

Серед звернень житлово-комунального напрямку найчастіше порушувались питання облаштування та використання укриттів, благоустрою, оплати квартир та комунальних послуг, електропостачання, роботи житлово-експлуатаційних дільниць, опалення, роботи ліфтів, водопостачання, капітального та поточного ремонту будинків, ремонту дахів, утримання підвалів.

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. Крім того, щоденно обслуговуючими організаціями (житлово-експлуатаційними дільницями), з урахуванням звернень мешканців, проводяться роботи з утримання в належному стані житлових будинків і прибудинкових територій, вуличної мережі, парків, скверів тощо.

Для прикладу, структурними підрозділами (ЖЕД) комунального підприємства «Керуюча компанія з обслуговування житлового фонду Дніпровського району м. Києва» протягом року проводились роботи по очищенню прибудинкових територій та зелених зон від покинутих автомобільних покришок, бетонних плит, прибиранню залишків наявних фортифікаційних споруд. Працівниками підприємства встановлено 1100 м/п огороджень зеленої зони, виготовлено та встановлено 52 лави для відпочинку, очищено 616 зливоприймачів, видалено 497 сухостійних дерев, проведено санітарну обрізку та видалено гілля на 881 дереві, замінено 164 застарілі адресні покажчики.

Комунальним підприємством по утриманню зелених насаджень Дніпровського району міста Києва було висаджено 1287 дерев, 4487 кущів та 915,236 тис. шт. квітів. Проведено ремонт газону на площі 1,7648 га та влаштовано 1,883 га нових газонів, формувальну та санітарну обрізку 7648 дерев і 12955 кущів, а також видалено 1477 дерев. У зимово-весняний період було видалено омелу на 1250 деревах.

Друге місце за кількістю займають звернення з питань соціального захисту (8,2 % від загальної кількості питань, порушених у зверненнях).

 У звітному періоді до райдержадміністрації через відділ роботи із зверненнями громадян звернулося більше 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 – 55; інвалідів І, ІІ, ІІІ груп – 146; ветеранів праці – 14; членів багатодітних сімей, одиноких матерів – 16; учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, які потерпіли від Чорнобильської катастрофи – 12, пенсіонерів – 139, внутрішньо переміщених осіб – 61.

 Питання, які найбільше турбують громадян цих пільгових категорій, стосуються, передусім, призначення соціальних допомог та виплат, надання матеріальної допомоги, встановлення факту здійснення догляду за інвалідом.

Для вирішення питань соціального напрямку значно більше громадян звертається безпосередньо до районного управління соціального захисту населення або ж до його філій. Так, у 2023 році до управління звернулось 203119 громадян (за відповідний період 2022 року – 268632 громадян).

В основному громадянами порушувались питання призначення державної допомоги відповідно до Постанови КМУ від 20.03.2022 №332 «Деякі питання виплати допомоги на проживання внутрішньо переміщеним особам» (24671), зарахування на облік на отримання допомог та компенсацій (8939), призначення державної допомоги відповідно до Закону України «Про державні допомоги сім’ям з дітьми» (3974), забезпечення громадян технічними, ортопедичними та іншими засобами реабілітації (3874), призначення компенсацій та допомоги, передбачених Законом України «Про статус та соціальний захист громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи» (2703), призначення одноразової матеріальної допомоги «пакунок малюка» (1418).

Також в управлінні проводить свої прийоми та надає консультації громадянам секретар Опікунської ради. За звітний період секретарем Опікунської ради на особистому прийомі прийнято 327 громадян з різних питань: визнання особи недієздатною, опіки над недієздатними особами, збереження житлових та майнових прав недієздатних осіб. Проведено 12 засідань Опікунської ради та 34 обстеження недієздатних осіб; прийнято участь у 130 судових засіданнях; розглянуто 12 питань відносно недієздатних осіб.

Третє місце за кількістю належить зверненням з питань обороноздатності, суверенітету, міждержавних і міжнаціональних відносин (6,8% від загальної кількості питань). Мешканці району порушували питання незадовільного стану найпростіших укриттів, обмеження/відсутності доступу до них, надання інформації про найближче розташовані до місця проживання громадян укриття.

 Серед звернень з питань житлової політики, що займають четверте місце (6,0% від загальної кількості питань), основними були питання забезпечення житлом для тимчасового проживання, придбання житла за пільговими програмами фінансування, надання інформації щодо черговості перебування на квартирному обліку, поліпшення житлових умов.

 Відповідно до ст. 42 Житлового кодексу України житлові приміщення надаються громадянам, які перебувають на обліку тих, хто потребує поліпшення житлових умов. Станом на 31.12.2023 року загальна кількість сімей, які потребують поліпшення житлових умов, становить 10777 сімей, що є найбільшим показником серед районів міста Києва. У 2023 році прийнято на квартирний облік 98 сімей та ще 5 сімей – на соціальний квартирний облік. Надано житлову площу згідно з чергою 2 родинам.

Дніпровська районна в місті Києва державна адміністрація не виступає замовником будівництва житлових будинків та не має власного житлового фонду, здійснює надання житла, відповідно до законодавства, в порядку розподілу Департаментом будівництва та житлового забезпечення виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

В зверненнях з питань забезпечення законності та правопорядку, які за кількістю займають п’яте місце (5,0% від загальної кількості питань), у звітному періоді порушувались питання реєстрації місця проживання громадян, паспортного режиму, взаємосусідських відносин, роботи правоохоронних органів.

Серед питань освіти (3,4 % від загальної кількості питань) основними були питання забезпечення наявності та доступності укриттів у закладах освіти району, організації освітнього процесу, оплати праці, відновлення закладів освіти, що постраждали внаслідок воєнних дій.

У зверненнях з питань цінової політики, будівництва та підприємництва ( 3,5 % від загальної кількості питань) основними були питання проведення обстеження технічного стану пошкодженого майна внаслідок надзвичайної ситуації, присвоєння/зміни поштової адреси, підприємницької діяльності фізичних осіб підприємців, внесення відомостей до установчих документів юридичної особи.

Серед звернень з питань охорони здоров’я (2,6% від загальної кількості питань), порушувались питання надання медичної допомоги, матеріальної допомоги на лікування, медичного обслуговування.

В зверненнях з питань діяльності місцевих органів виконавчої влади та місцевого самоврядування (1,8 % від загальної кількості питань) основними були питання роботи структурних підрозділів райдержадміністрації, управління об’єктами комунальної власності, перейменування вулиць.

Звернення з питань транспорту (1,7% від загальної кількості питань) в основному стосувались організації дорожнього руху, паркування автотранспорту.

В зверненнях з сімейної, гендерної політики та захисту прав дітей (1,2% від загальної кількості питань) основними були питання роботи комісії з питань захисту прав дитини, домашнього насилля, взаємовідносин між батьками дитини, перешкоджання у спілкуванні з дитиною одним із батьків.

У зверненнях з питань екології (1,1% від загальної кількості питань), порушувались питання забруднення атмосферного повітря, незручностей для проживання, спричинених надмірним рівнем шуму.

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

 Зокрема, на засіданні Колегії Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації 28 березня 2023 року заслухано питання «Про стан виконання у Дніпровській районній в місті Києві державній адміністрації документів органів влади вищого рівня, службової документації, звернень громадян та звернень, що надійшли на розгляд від бюджетної установи «Контактний центр міста Києва» та урядової гарячої лінії у 2022 році».

 На виконання вимог Указу № 109/2008, норм Закону України «Про звернення громадян» т.в.о. голови райдержадміністрації затверджено графік звітування керівників структурних підрозділів райдержадміністрації та підпорядкованих комунальних підприємствах району перед головою райдержадміністрації у 2023 році щодо організації роботи із зверненнями громадян та графік проведення особистих та виїзних прийомів громадян керівництвом Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації.

За звітний період керівниками райдержадміністрації проведено 39 особистих прийомів громадян, на яких прийнято 60 осіб.

Відповідно до графіку звітування щодо організації роботи із зверненнями громадян керівників структурних підрозділів Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації, підпорядкованих комунальних підприємств у 2023 році, затвердженим т.в.о. голови райдержадміністрації 14.03.2023, про організацію роботи із зверненнями громадян протягом року прозвітували керівники управління будівництва райдержадміністрації, управління житлово-комунального господарства райдержадміністрації, відділу обліку, розподілу житлової площі та контролю за її використанням, відділу з питань цивільного захисту, управління освіти райдержадміністрації, комунального підприємства по утриманню зелених насаджень Дніпровського району м. Києва, служби у справах сім’ї і дітей, відділу культури.

 Згідно із графіком проведення перевірок організації роботи із зверненнями громадян в структурних підрозділах Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації, підпорядкованих комунальних підприємствах у 2023 році, затвердженим т.в.о. голови райдержадміністрації 17.05.2023, відділом роботи із зверненнями громадян проведено дванадцять перевірок: перевірено управління будівництва, відділ обліку, розподілу житлової площі та контролю за її використанням, управління житлово-комунального господарства, відділ з питань цивільного захисту райдержадміністрації, управління освіти, служба у справах дітей, комунальне підприємство по утриманню зелених насаджень Дніпровського району м. Києва, відділ культури, комунальне підприємства «Керуюча компанія з обслуговування житлового фонду Дніпровського району м. Києва», відділ контролю за благоустроєм, відділ торгівлі та споживчого ринку, відділі молоді та спорту.

 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 та отримати консультації/роз’яснення, звернувшись до відділу роботи із зверненнями громадян за телефонами: 366 51 00, 366 51 02, 366 51 03.

 Відділом роботи із зверненнями громадян здійснюється постійний контроль за своєчасним та повним розглядом звернень громадян. Щоденно ведеться моніторинг стану виконання доручень керівництва райдержадміністрації, вищих органів державної влади щодо розгляду звернень громадян; щотижнево керівникам структурних підрозділів райдержадміністрації та підпорядкованих комунальних підприємств надаються письмові нагадування про закінчення/наближення встановлених термінів розгляду звернень; щомісяця керівництву райдержадміністрації надається інформація про стан розгляду звернень громадян.

Начальник відділу Олена РЕВУЦЬКА