Звіт про підсумки роботи із зверненнями

громадян у Дніпровській районній

в місті Києві державній адміністрації

у січні-березні 2019 року

За період з 01.01.2019 по 31.03.2019 до Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації через відділ роботи із зверненнями громадян надійшло 1327 звернень громадян, з яких письмових -1019 , усних - 308. У порівнянні з аналогічним періодом минулого року загальна кількість звернень збільшилася на 23,7%. Із загальної кількості звернень 12,3 % становлять колективні звернення.

Найбільше звернень надійшло від громадян - 506, з Київської міської державної адміністрації - 489,  від депутатів Київської міської ради - 308, від народних депутатів України - 7, з Секретаріату Верховної Ради України - 1, з інших державних установ, підприємств та організацій -16.

Основними питаннями, що порушувались у депутатських зверненнях, були питання благоустрою житлового масиву Березняки (звернення депутатів Київради В.В. Рослякова та А.М. Страннікова), капітального та поточного ремонту будинків, утримання прибудинкових територій житлового масиву Райдужний (депутата Київради О.В. Овраменко).

У 1327 зверненнях громадян, що надійшли за звітний період, було порушено 1883 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 - 60%; житлової політики - 8,2%; соціального захисту - 4,9%; сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей - 4,9%; забезпечення законності та правопорядку - 3,6; охорони здоров’я - 2,2%; діяльності місцевих органів виконавчої влади та місцевого самоврядування - 2,1%; економічної, цінової політики, будівництва та підприємництва - 1,9%; транспорту і зв'язку - 1,2%; освіти - 0,9%; екології та природних ресурсів - 0,7%; аграрної політики та земельних відносин - 0,3%; інші - 9,1%.

Серед звернень житлово-комунального напрямку найчастіше порушувались питання поточного та капітального ремонту будинків - 132, оплати квартир та комунальних послуг - 114; благоустрою - 108, встановлення та повірки лічильників - 52; незадовільного опалення та теплопостачання- 52; ремонту покрівель - 40; роботи ліфтів- 39; роботи ЖЕДів - 41.

Найбільш проблемними в районі і залишаються питання незадовільного технічного стану будинків, дахів, ліфтів, комунікаційних мереж та благоустрою прибудинкових територій, зокрема асфальтування.

Для вирішення порушених у зверненнях питань, що потребують значних фінансових витрат, Дніпровська районна в місті Києві державна адміністрація надає пропозиції належним департаментам Київської міської державної адміністрації щодо включення конкретних об’єктів до поадресних переліків міських цільових програм, наприклад, із заміни ліфтів, капітального ремонту покрівель, заміни інженерних мереж тощо. Також 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, тощо.

Друге місце за кількістю належить зверненням з питань житлової політики (8,2% 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.

Загальна кількість сімей, які потребують поліпшення житлових умов, станом на 01.04.2019 року становить 11 989 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 та забезпечення законності та правопорядку ( по 4,9 % 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 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 - 16; інвалідів І, ІІ, ІІІ груп - 83; членів багатодітних сімей, одиноких матерів - 14; ветеранів праці - 33; дітей війни - 20; 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 однієї із 8 філій управління, які функціонують на території району.

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.

У І кварталі поточного року керівництвом райдержадміністрації проведено 23 особисті прийоми громадян, на яких прийнято 107 осіб.

Головою райдержадміністрації проведено 8 особистих прийомів громадян, на яких прийнято 48 осіб та 6 виїзних прийомів, на яких прийнято 43 особи. На пряму («гарячу») телефонну лінію до голови райдержадміністрації звернулося 4 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.

На виконання Указу Президента України у січні-березні 2019 року, відповідно до затвердженого графіка, проведено 3 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.

Відповідно до Плану засідань Колегії Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації на І півріччя 2019 року, 19.02.2019 на засіданні Колегії було розглянуто питання «Про стан виконання у Дніпровській районній в місті Києві державній адміністрації звернень громадян у 2018 році».

Згідно із затвердженим графіком, керівники структурних підрозділів звітують перед головою райдержадміністрації про стан роботи із зверненнями громадян. Так, у січні-березні 2019 року про роботу структурного підрозділу звітували: начальник відділу обліку та розподілу житлової площі райдержадміністрації, директор комунального підприємства «Керуюча компанія з обслуговування житлового фонду Дніпровського району м. Києва», начальник відділу торгівлі та споживчого ринку 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 січні-березні поточного року працівниками відділу проведено перевірки: в комунальному підприємстві «Керуюча компанія з обслуговування житлового фонду Дніпровського району м. Києва», у відділі торгівлі та споживчого ринку, в управлінні праці та соціального захисту населення райдержадміністрації.

За звітний період з метою перевірки стану виконання доручень керівництва Київської міської державної адміністрації та районної 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 5 виїзних днів 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.