Про підсумки роботи із зверненнями громадян у Дніпровській районній

в місті Києві державній адміністрації

у січні-вересні 2020 року

За 9 місяців поточного року до Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації через відділ роботи із зверненнями громадян надійшло 2579 звернення громадян, з яких письмових - 2278, усних - 301. У порівнянні з аналогічним періодом минулого року загальна кількість звернень, особливо звернень на особистому прийомі, зменшилася на 34,5%. Таке досить значне зменшення кількості звернень пояснюється 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 та обмеженням доступу громадян до адміністративних приміщень.

Загалом, з урахуванням колективних звернень (325), до Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації станом у січні-вересні 2020 року звернулося більше одинадцяти тисяч громадян.

Найбільше звернень надійшло з виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) - 1200,  від громадян - 1094, від депутатів Київської міської ради - 187, від народних депутатів України - 12, з Секретаріату Верховної Ради України - 2, Офісу Президента України - 1, з інших державних установ, підприємств та організацій - 83.

У 2579 зверненнях громадян, що надійшли за звітний період, було порушено 3447 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 - 55%; житлової політики - 9,9%; соціального захисту - 7,8%; економічної, цінової політики, будівництва та підприємництва - 4,3%; забезпечення законності та правопорядку - 3,7%; охорони здоров’я - 3,0%; транспорту і зв'язку - 2,1%; екології та природних ресурсів - 1,6%; освіти - 1,5%; сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей - 1,4%; діяльності місцевих органів виконавчої влади та місцевого самоврядування - 1,4%; аграрної політики та земельних відносин - 0,8%; інші -7,5%.

Серед звернень житлово-комунального напрямку найчастіше порушувались питання благоустрою - 361, оплати квартир та комунальних послуг - 288, поточного та капітального ремонту будинків - 208, роботи ліфтів-87, ремонту дахів - 64, роботи ЖЕД - 64, діяльності ЖБК, ОСББ -58.

Друге місце за кількістю належить зверненням з питань житлової політики (9,9% 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 комунальних підприємств.

Загальна кількість сімей, які потребують поліпшення житлових умов, станом на 01.10.2020 року становить 11 938 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 ( 7,8 % 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 шестисот громадянпільгових категорій та осіб, які потребують соціального захисту й підтримки (за даними, наведеними у зверненнях). Серед них: учасників та інвалідів війни, учасників бойових дій - 59; інвалідів І, ІІ, ІІІ груп - 175; членів багатодітних сімей, одиноких матерів - 23; ветеранів праці - 94; дітей війни - 60; пенсіонерів - 252 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 інформацією управління праці та соціального захисту населення райдержадміністрації, за 9 місяців поточного року до управління звернулося 287927 громадян з різних питань: призначення, переоформлення та перерахунок субсидій, призначення державних допомог, призначення компенсацій, внесення інформації до централізованого банку даних інвалідів, забезпечення громадян засобами реабілітації.

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» (із змінами) проведення особистих прийомів громадян тимчасово скасовано.

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, 558-27-77, 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 9 прямих («гарячих») телефонних ліній, на які звернулося 27 громадян.

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 січні-вересні про роботу структурного підрозділу прозвітували керівники: відділу обліку та розподілу житлової площі райдержадміністрації, відділу торгівлі та споживчого ринку райдержадміністрації, управління будівництва, управління праці та 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 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.

З повагою

Начальник відділу Олена РЕВУЦЬКА