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

за I півріччя 2020 року

За період з 01.01.2020 по 30.06.2020 до Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації через відділ роботи із зверненнями громадян надійшло 1552 звернення громадян, з них - 301 усне та 1251 письмове, з яких 225 електронною поштою. У порівнянні з аналогічним періодом минулого року загальна кількість звернень зменшилася на 35,3%. Таке досить значне 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 (161), до Дніпровської районної в місті Києві державної адміністрації у січні-червні 2020 року звернулося більше шести тисяч громадян.

Найбільше звернень надійшло з Київської міської державної адміністрації - 693,  від громадян - 664, від депутатів Київської міської ради - 123, від народних депутатів України - 11, з Секретаріату Верховної Ради України - 2, з інших державних установ, підприємств та організацій - 59.

У 1552 зверненнях громадян, що надійшли за звітний період, було порушено 1717 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 - 50,0%; житлової політики - 11,1%; соціального захисту -10,3%; економічної, цінової політики, будівництва та підприємництва - 6,0%; забезпечення законності та правопорядку - 3,8%; охорони здоров’я - 3,5%; сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей - 2,2%; транспорту і зв'язку - 3,1%; екології та природних ресурсів - 2,4%; діяльності місцевих органів виконавчої влади та місцевого самоврядування - 2,0%; освіти - 1,4%; аграрної політики та земельних відносин - 1,3%, інші - 2,9%.

Серед звернень житлово-комунального напрямку найчастіше порушувались питання оплати квартир та комунальних послуг - 215; благоустрою - 202, поточного та капітального ремонту будинків -109.

Друге місце за кількістю належить зверненням з питань житлової політики (11,1% від загальної кількості питань). В основному порушувались питання прискорення надання житлової площі у зв’язку з тривалим перебуванням заявників на квартирному обліку, надання службового житла працівникам комунального господарства та роз’яснень положень чинного житлового законодавства .

Загальна кількість сімей, які потребують поліпшення житлових умов, станом на 01.07.2020 року становить 11 791, 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 ( 10,3 % 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 близько чотирьохсот громадянпільгових категорій та осіб, які потребують соціального захисту й підтримки (за даними, наведеними у зверненнях). Серед них: учасників та інвалідів війни, учасників бойових дій - 30; інвалідів І, ІІ, ІІІ груп - 122; членів багатодітних сімей, одиноких матерів - 15; ветеранів праці - 58; дітей війни - 40; пенсіонерів -164 та ін.

Питання, які найбільше турбують громадян цих пільгових категорій, стосуються, передусім, правомірності нарахувань та здійснення перерахунків за житлово-комунальні послуги, призначення чи перерахунку житлових субсидій, призначення чи виплат 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 першому півріччі 2020 року до управління звернулось 150625 громадян, що на 35,2% менше ніж у минулому році.

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, керівниками 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» проведення особистих прийомів громадян тимчасово скасовано.

У першому півріччі поточного року головою райдержадміністрації проведено 8 особистих прийомів громадян, на яких прийнято 32 особи та 5 виїзних прийомів, на яких прийнято 23 особи. Проведено 6 прямих («гарячих») телефонних ліній, на які звернулося 20 громадян.

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 перше 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».

У зв’язку із запровадженням певних карантинних заходів щодо запобігання поширенню коронавірусу COVID-19 на території міста Києва з 16 березня 2020 року було тимчасово скасовано проведення засідань районної постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян. Тому, у першому півріччі поточного року проведено лише 2 засідання зазначеної комісії, 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. Так, у січні-червні 2020 року про роботу структурного підрозділу звітували керівники: відділу обліку та розподілу житлової площі, відділу торгівлі та споживчого ринку, управління будівництва райдержадміністрації, 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 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 першому півріччі поточного року працівниками відділу проведено перевірки: у відділі торгівлі та споживчого ринку, в управління будівництва, в управлінні праці та соціального захисту населення райдержадміністрації (перевірки у квітні-червні не проводились у зв’язку з карантинними обмеженнями).

За звітний період (до запровадження карантинних обмежень) 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. Щомісячно відділом роботи із зверненнями громадян складається та надається голові райдержадміністрації довідка про стан виконавської дисципліни щодо розгляду звернень громадян. Крім того, питання стану виконавської дисципліни заслуховується на апаратних нарадах у голови райдержадміністрації, керівника апарату райдержадміністрації та враховується при вирішенні питання преміювання посадових осіб райдержадміністрації.

В.о. начальника відділу Ірина ГІТУН