**Інформаційно-аналітичні матеріали про**

**стан роботи зі зверненнями громадян**

**за підсумками 2015 року**

На виконання Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» та на виконання доручення виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 18.12.2015 № 009-4697 Дарницька районна в місті Києві державна адміністрація надає інформаційно-аналітичну довідку та статистичний звіт про стан роботи зі зверненнями громадян за підсумками 2015 року.

Дарницька районна в місті Києві державна адміністрація проводить роботу з розгляду звернень громадян згідно з Конституцією України, Законом України «Про звернення громадян», Указом Президента України від 07.02.08 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» та іншими нормативно-правовими актами, що регулюють розгляд звернень громадян.

За період з 01.01.2015 до 31.12.2015 до Дарницької райдержадміністрації надійшло **5 741** звернення громадян, з яких:

1. письмових 3 794(66,1%),
2. усних 1 947 (33,9%).

Порівняно з аналогічним періодом минулого року, слід відмітити збільшення кількості надходження звернень на 41,5% .

Протягом звітного періоду більшість звернень надійшло за дорученням керівництва виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) – 3 150 звернень (54,9% від загальної кількості звернень), з яких за дорученням голови КМДА – 1 873 звернень (32,6% від загальної кількості звернень, у т. ч. 673 (11,7%) звернень від громадян в рамках проекту «Відкриті приймальні мера»). На 2 звернення надано доручення поінформувати особисто голову КМДА. Безпосередньо від громадян на адресу Дарницької райдержадміністрації надійшло 2 286 звернення (39,8% від загальної кількості звернень).

Звернення розподілились на: *заяви* 5 370 (93,5%); *скарги* 318 (5,5%) та *пропозиції 53* (1%).

З урахуванням колективних звернень до Дарницької райдержадміністрації звернулось 33 232 громадянина, які порушили 7 581 питання. За аналогічний період 2014 року звернулось 16 645 громадян (порушено 4 758 питань).

Відповідно до доручень керівництва райдержадміністрації відділом роботи із зверненнями громадян було взято на оперативний контроль виконання 2 770 (48,2%) звернень. Особисто головою райдержадміністрації надано доручень щодо розгляду 5 368 звернень, що становить 93,5% від загальної кількості звернень, які надійшли до Дарницької РДА.

За результатом розгляду звернень громадян за звітний період (станом на 31.12.2015):

* задоволено вирішення питань, порушених у 988 зверненнях,
* на 4 459 звернень надані аргументовані роз’яснення,
* відмовлено в задоволенні (відповідно до вимог чинного законодавства) – на 0 звернень,
* 136 звернень переслані за належністю відповідно до ст. 7 Закону України «Про звернення громадян»,
* 8 звернень, що не підлягають розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України «Про звернення громадян»,
* 150 звернень знаходяться на розгляді(термін виконання яких не настав).

Серед позитивно вирішених питань, порушених громадянами у зверненнях, зокрема можна зазначити наступні :

* на виконання доручення Київського міського голови від 28.12.2015 № Б-3216працівниками комунального підприємства «Керуюча компанія з обслуговування житлового фонду Дарницького району м. Києва» виконано ремонт покрівлі над квартирою інваліда Великої Вітчизняної війни гр. Бовтала М.А.;
* на виконання доручення Київського міського голови від 11.11.2015 № Г-1764/6 івалід І гр.- калясочник отримав тимчасову реєстрацію в місті Києві (за фактичним місцем проживання). Крім того, громадянину запропоновано комплекс соціальних послуг та медичної допомоги в Дарницькому районі;
* на виконання доручення заступника голови Київської міської державної адміністрації Пантелеєва П.О. від 16.09.2015 № ОП/КО-23089 опрацьовано звернення гр. Сидорук М.В. з питання незадовільного водопостачання житлового будинку, в якому мешкає заявниця. За результатами опрацювання гаряче водопостачання будинку на Харківському шосе, 152 відновлено;
* на виконання доручення заступника голови Київської міської державної адміністрації Пантелеєва П.О. від 19.10.2015 № С-25894/1 щодо ремонту дверей на технічний поверх в 3-му під’їзді житлового будинку №3 на вул. Крушельницької працівниками структурного підрозділу ЖЕД-206 комунального підприємства «Керуюча компанія з обслуговування житлового фонду Дарницького району м. Києва» за вказаною адресою встановлено металеві двері на техповерх;
* на звернення гр. Герасименко В.Г. (вх. від 23.10.2015 № 101/Г-1851) були виконані дезінфекційні заходи в підвальному приміщенні середньої школи №314 Дарницького району;
* на звернення гр. Єрмакової О. Г. (вх. від 02.12.2015 № 101/Є-2022) стосовно незадовільного опалення в будинку, де проживає заявниця, підрядною організацією виконано налагоджувальні роботи в індивідуальному тепловому пункті. На теперішній час внутрішньобудинкова система опалення перебуває в робочому стані.

Протягом 2015 року до райдержадміністрації надійшло 702 *колективних звернення* (28 193 громадянина), що на 314 (80,9%) звернень більше у порівнянні з аналогічним періодом 2014 року. У колективних зверненнях громадяни переважно порушували питання комунального господарства; питання освіти; економічної, цінової, інвестиційної політики та будівництва; забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, транспорту тощо.

Всього у зверненнях, що надійшли за звітний період, громадяни порушили 7 581 питання, найактуальніша тематика яких розподілилась наступним чином:

1. житлово-комунального господарства – у 2 992 зверненнях (39,5% від загальної кількості питань),
2. соціального захисту – у 1 131 зверненні (14,9%),
3. економічної, цінової, інвестиційної, зовнішньоекономічної, регіональної політики та будівництва, підприємництва – у 705 зверненнях (9,3%),
4. охорони здоров'я – у 592 зверненнях (7,8%).

Враховуючи загальну тенденцію постійного надходження звернень із зазначених питань, простежується значне збільшення звернень по пунктах 1 та 2, порівняно з аналогічним періодом минулого року (94,0% та 171,2% відповідно), що пояснюється збільшенням тарифів на житлово-комунальні послуги та значною кількістю звернень від учасників та/або родичів учасників антитерористичної операції.

Як свідчить аналіз питань, порушених громадянами у зверненнях перше місцеза актуальністюпосілипитання ***житлово-комунального господарства – 39,5%*** від загальної кількості питань, а саме: зношеність основного фонду і комунікацій та необхідність їх ремонту; благоустрій прибудинкових територій (асфальтування, озеленення, освітлення прибудинкових територій та вуличне освітлення); підвищення тарифів (непрозорість формування цін на складові тарифів) та перерахунку оплати за житлово-комунальні послуги (у зв'язку з ненаданням послуг у повній мірі); встановлення та повірка лічильників (будинкових і квартирних); незадовільна робота ліфтів; ремонт доріг, тротуарів та міжквартальних проїздів; щодо діяльності ОСББ та ЖБК; роботи ЖЕД; законності встановлення МАФ та ТС у районі тощо.

На другому місціза актуальністю посілипитання ***соціального захисту населення та охорони здоров'я* – 22*,7*%** від загальної кількості питань. У цьому сегменті питань громадяни насамперед звертались щодо отримання матеріальної допомоги, призначення пільг та субсидій тощо.

На третьому місці **–** питання ***економічної, цінової, інвестиційної, зовнішньоекономічної, регіональної політики та будівництва, підприємництва – 9,3%***. Оскільки Дарницький район є територією інтенсивного будівництва, значна кількість порушених громадянами питань стосувалась вирішення питань цього напрямку, а саме: незгода із забудовою; порушення благоустрою під час будівництва, знищення зелених зон, введення новобудов в експлуатацію, незаконні будівництва та інше. Крім того, за звітний період збільшилась кількість звернень громадян щодо заборони стихійної торгівлі.

Відповідно до Указу Президента України 109/2008 від 07.02.2008 при розгляді звернень громадян першочергова увага приділялась пільговим категоріям населення.

Впродовж звітного періоду до райдержадміністрації звернулося 2 243громадян *пільгових категорій* (з них: 927 звернень від учасників та родичів АТО), що на 36,2% більше у порівнянні з аналогічним періодом 2014 року.

Особливу увагу зосереджено на зверненнях, що надійшли від інвалідів Великої Вітчизняної війни та жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня.

Впродовж звітного періоду відповідно до затвердженого головою райдержадміністрації графіка, керівництвом Дарницької РДА проводились особисті прийоми громадян (в тому числі виїзні) тапрямі «гарячі» телефонні лінії.

Особисто головою райдержадміністрації було проведено:

* 49 особистих прийомів громадян, на яких до голови звернулося 235 громадян;
* 7 виїзних прийомів, на яких звернулось 101громадянин;
* 10 прямих «гарячих» телефонних ліній, під час проведення яких зателефонувало 10 громадян.

Під час проведення особистих прийомів громадян забезпечувався пріоритет першочерговості прийому інвалідів Великої Вітчизняної війни, учасників Великої Вітчизняної війни, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», учасникам АТО та іншим пільговим категоріям населення. Зокрема, протягом звітного періоду головою райдержадміністрації на особистих прийомах громадян було прийнято: інваліда Великої Вітчизняної війни та громадянку, якій присвоєно почесне звання України «Мати-героїня».

Основна тематика питань, що порушували громадяни на особистих і виїзних прийомах та «гарячих» телефонних лініях наступна: вирішення питань житлово-комунального господарства та благоустрою; житлові питання; питання будівництва; соціального захисту, освіти тощо.

На виконання завдань, передбачених Указом Президента України від 07.02.08 №109/2008, відділом роботи із зверненнями громадян Дарницької райдержадміністрації впродовж звітного періоду проводилась наступна робота:

* надано звіти голови Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації голові Київської міської державної адміністрації про організацію роботи із зверненнями громадян та виконання визначених Указом завдань за період з 01.01.2015 до 10.02.2015 та за період з 01.01.2015 до 15.09.2015;
* проведено 12 днів «контролю», під час яких з виїздом на місце перевірено стан розгляду (виконання) звернень, за результатами перевірки складено відповідні акти;
* проведено одинадцять перевірок організації роботи із зверненнями громадян у наступних структурних підрозділах Дарницької РДА: відділі обліку та розподілу житлової площі; відділі з питань внутрішньої політики, зв’язків з громадськістю та засобами масової інформації; відділі (Центр) надання адміністративних послуг; управлінні житлово-комунального господарства; управління праці та соціального захисту населення; відділі з питань майна комунальної власності; управління сім’ї, молоді та спорту; архівного відділу; відділ ведення Державного реєстру виборців; відділ контролю за благоустроєм та охорони навколишнього середовища та управління освіти. За результатами перевірок голові РДА були підготовлені довідки із зазначеними зауваженнями та рекомендаціями щодо поліпшення роботи зі зверненнями громадян. Головою РДА були надані відповідні доручення керівникам структурних підрозділів щодо усунення зауважень та врахування у подальшій роботі наданих рекомендацій. У ході перевірок структурним підрозділам РДА спеціалістами відділу роботи із зверненнями громадян надавались методичні рекомендації щодо належної організації роботи розгляду із зверненнями громадян відповідно до вимог чинного законодавства;
* перед головою райдержадміністрації прозвітували про організацію роботи із зверненнями громадян шість керівників структурних підрозділів РДА: відділу обліку та розподілу житлової площі; відділу з питань внутрішньої політики, зв’язків з громадськістю та засобами масової інформації, управління праці та соціального захисту населення, архівного відділу, відділу ведення Державного реєстру виборців, управління освіти. За результатами розгляду головою РДА були надані відповідні доручення щодо неухильного виконання вимог Закону України «Про звернення громадян» та Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008;
* проведено одне засідання постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян при Дарницькій райдержадміністрації, на засіданні якої вирішувались порушені у зверненні питання, що потребували комісійного розгляду.

Протягом звітного періоду на апаратних нарадах Дарницької райдержадміністрації начальником відділу роботи із зверненнями громадян райдержадміністрації за підсумками 2014 року, І кварталу 2015 року, І півріччя 2015 року та ІІІ кварталу 2015 року, зроблено доповідь про стан виконання структурними підрозділами РДА та службами району Закону України «Про звернення громадян» та Указу Президента України від 07.02.2008 за №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та місцевого самоврядування». За результатом апаратних нарад головою РДА надані протокольні доручення керівникам структурних підрозділів РДА та комунальних підприємств району щодо проведення роботи з належного розгляду звернень громадян відповідно до вимог чинного законодавства.

З метою підвищення якості та рівня виконавської дисципліни в Дарницькій райдержадміністрації продовжується практика щомісячного погодження керівниками відділу контролю та відділу роботи із зверненнями громадян преміальних виплат за підсумками виконавської дисципліни структурних підрозділів райдержадміністрації.

Відповідно до вимог Указу Президента України від 07.02.08 №109/2008 мешканцям Дарницького району міста Києва постійно надаються *безкоштовні юридичні консультації*. Впродовж звітного періоду в приміщенні управління праці та соціального захисту населення двічі на тиждень проводив прийом юрисконсульт Центру правової допомоги киянам, які опинились у складних життєвих обставинах. Протягом 2015 року за безкоштовною юридичною допомогою звернувся 751 громадянин. За звітний період юрисконсультом було видано 2направлення малозабезпеченим сім'ям на безоплатну правову вторинну допомогу. Слід зазначити, що безпосередньо в громадській приймальні РДА також двічі на тиждень проводиться прийом юрисконсультом Центру правової допомоги киянам, які опинились у складних життєвих обставинах. За звітний період за допомогою звернулось 252 малозабезпечених мешканців району, учасників та родичів учасників антитерористичної операції, вимушених переселенців з АР Крим та Східної України тощо.

З метою забезпечення підвищення правової освіти населення Дарницького району міста Києва проводила свою роботу міжвідомча координаційно-методична рада (далі МКМР) з правової освіти населення Дарницького району. Впродовж звітного періоду було проведено 4 засідання МКМР.На засіданні МКМРбули заслухані звіти членів МКМР про проведену правоосвітню та правовиховну роботу у І кварталі 2015 року, за підсумками І півріччя 2015 року, ІІІ кварталу 2015 року та за 2015 рік; узагальнення позитивного досвіду організації правової освіти навчальних закладів Дарницького району; щодо залучення засобів масової інформації до правороз'яснювальної роботи з питань чинного законодавства. У громадських приймальнях, створених при Дарницькому районному управлінні юстиції у м. Києві за 2015 рік надано 128 консультацій безоплатної правової допоги. Всього правоосвітніми заходами охоплено близько 872 громадянина.

З метою забезпечення широкої поінформованості населення на офіційному веб-сайті Дарницької райдержадміністрації постійно розміщуються та поновлюються інформаційні матеріали про стан роботи зі зверненнями громадян, зокрема: графіки проведення особистих прийомів громадян керівництвом РДА; графіки проведення особистих прийомів керівниками структурних підрозділів у 2015 році; Порядок організації проведення особистого, виїзного прийому громадян, прямих «гарячих» телефонних ліній у Дарницькій РДА; Примірний порядок розгляду звернень громадян у Дарницькій РДА.

Протягом звітного періоду на телеканалах «1+1», «Тоніс», «IСTV», ТРК «Київ» та «Марс-ТВ» транслювались коментарі голови Дарницької РДА щодо проблемних питань життєдіяльності району, які в тому числі були порушені у зверненнях громадянами, а саме: зараження людей питною водою у мкр. Бортничі; стосовно будівництва торгового центру в мкр. Осокорки; стосовно презентації та встановлення кіосків нового зразка в мкр. Позняки тощо. 19.12.2015, за участю преси та телеканалу «Марс-ТВ», відбулося відкриття головної ялинки Дарницького району.

Крім того, слід зазначити, що голова РДА взяв участь у робочій зустрічі представників інвесторів із Японії та України на території Бортницької станції аерації щодо її реконструкції. Питання реконструкції Бортницької станції аерації наразі є найактуальнішим питанням не тільки для мешканців Дарницького району, а й міста Києва взагалі. У квітні місяці за участю голови РДА відбулась зустріч бійців «12-го батальйону» зони АТО, де були присутні телеканал «1+1»; «24»; «5 канал»; «Київ» та «IСTV». За участю керівництва району наприкінці серпня 2015 року здійснено відправлення автівок із гуманітарною допомогою в зону АТО.

Дарницькою райдержадміністрацією постійно вживаються заходи щодо підвищення ефективності роботи з питань, що стосуються особистого прийому громадян, а також розгляду звернень громадян, що надходять до райдержадміністрації.

Дарницькою райдержадміністрацією відповідно до вимог чинного законодавства надалі продовжується робота із забезпечення умов для реалізації громадянами права на звернення та відповідно належного розгляду; посилення відповідальності посадових осіб та керівників структурних підрозділів РДА за вирішення порушених громадянами питань у своїх зверненнях; приділення особливої уваги при розгляді звернень пільгових категорій населення та найменш соціально-захищених верств.