**Інформаційно-аналітичні матеріали про**

**стан роботи зі зверненнями громадян**

**за підсумками І кварталу 2015 року**

На виконання 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 органів місцевого самоврядування» та наданого на його виконання доручень: Київського міського голови від 09.02.2008 № 5303 Дарницька районна в місті Києві державна адміністрація надає інформаційно-аналітичну довідку та статистичний звіт про стан роботи зі зверненнями громадян за підсумками І кварталу 2015 року.

За період з 01.01.2015 по 31.03.2015 до Дарницької райдержадміністрації надійшло 1076 звернень громадян, з яких:

1. письмових – 632(58,7% від загальної кількості);
2. усних – 444 (41,3% від загальної кількості), що надійшли на особистих прийомах, під час прямих «гарячих» телефонних ліній до голови райдержадміністрації, першого заступника голови і керівника апарату та за дорученням керівництва Київської міської державної адміністрації.
3. Звернення розподілились на:заяви — 1016 (94,4%); скарги — 58 (5,4%) та пропозиції— 2 (0,2%).

Протягом звітного періоду найбільше звернень – 521 (48,4% від загальної кількості звернень) надійшло безпосередньо від громадян. Від виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) надійшло 490 звернень (45,5% від загальної кількості звернень), із них за дорученням голови КМДА – 285 (26,5%) звернень.

З урахуванням колективних звернень протягом звітного періоду до Дарницької райдержадміністрації звернулось 6516 громадян, які порушили 1474 питання (протягом аналогічного періоду минулого року до адміністрації звернулось 2980 громадян, які порушили 998 питань).

Відповідно до доручень керівництва райдержадміністрації відділом роботи із зверненнями громадян було взято на оперативний контроль за виконанням 448 (41,6%) звернень. Особисто головою райдержадміністрації було надано доручення щодо розгляду 973 звернень, що становить 90,4% від загальної кількості звернень, що надійшли до Дарницької райдержадміністрації.

За результатом розгляду звернень громадян за звітний період (станом на 01.04.2015) було:

* задоволено питань, порушених у 103 зверненнях;
* надані аргументовані роз’яснення– на 702 звернення;
* відмовлено в задоволенні (відповідно до вимог чинного законодавства) – на 0 звернень;
* переслані за належністю відповідно до ст. 7 Закону України «Про звернення громадян» - 19 звернень;
* знаходяться на розгляді(термін виконання не надійшов) - 250 звернень.

Зокрема, серед позитивно вирішених питань, порушених громадянами у зверненнях, можна зазначити наступні :

* на усне звернення на пряму «гарячу» телефонну лінію до мене, як голови райдержадміністрації, мешканки житлового будинку №18 на вул. Ревуцького Борисенко В.М. Заявниця поскаржилась на те, що на території, прилеглій до універсаму «Позняки», не прибирається сніг, що призводить до травмування перехожих. Відділом контролю за благоустроєм та охорони навколишнього природного середовища РДА було вжито заходів щодо приведення балансоутримувачем (ТОВ «Нісек») території до належного санітарного стану;
* на звернення гр. Мельника В.М., отримане під час особистого прийому громадян 27.01.2015, щодо повернення заявнику статусу учасника ліквідації аварії на ЧАЕС, було вжито заходів з щодо прийняття позивного рішення на засіданні Комісії для розгляду питань, пов’язаних із встановленням статусу осіб, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи;
* на письмове звернення мешканки ОСББ «Ахматової 24» гр. Шевчук З.В. (вул. А. Ахматової, б.24, кв. 16) було вжито заходів щодо відновлення нормальної температури опалення у квартирі заявниці;
* на звернення гр. Куцака Г.В. Дарницької районною в місті Києві державною адміністрацією було порушено перед Вами, Віталію Володимировичу, клопотання щодо призначення пенсії за особливі заслуги перед України заслуженому юристу України Куцаку Г.В.
* на виконання доручення заступника голови Київської міської державної адміністрації П. Пантелеєва від 11.02.2015 №Б-1839 (надане на звернення гр.. Безпалої О.Г., яка проживає за адресою: вул. Здолбунівська, б.1, кв. 69) працівниками структурного підрозділу КП «Дирекція замовника з управління житловим господарством Дарницького району м. Києва» ЖЕД-205 було замінено прокладки та вентилі гарячого водопостачання та замінено кульовий кран на унітазі у сусідній квартирі, несправність яких призводила до залиття квартири заявниці.

Протягом І кварталу 2015 року до райдержадміністрації надійшло 143 колективних звернення (5583 громадянина), що на 48 більше, у порівнянні з аналогічним періодом 2014 року. У колективних зверненнях громадяни найчастіше порушували такі питання комунального господарства; економічної, цінової, інвестиційної політики та будівництва; питання освіти; забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку тощо.

Всього у зверненнях, що надійшли за звітний період, громадяни порушили 1474 питання, найактуальніша тематика яких розподілилась наступним чином:

1. житлово-комунального господарства – 317 звернень (21,5% від загальної кількості питань);
2. соціального захисту – 259 звернень (17,6%);
3. охорони здоров'я – 100 звернень (6,8%);
4. житлової політики – 59 (4,0%);
5. питання освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності – 33 звернення (2,2%).

Враховуючи загальну тенденцію постійного надходження звернень, із зазначених питань, простежується значне збільшення звернень по п.1 та п.2 (24% та 662% відповідно), що пояснюється збільшенням тарифів на житлово-комунальні послуги в І кварталі 2015 та значною кількістю звернень від учасників та родичів учасників антитерористичної операції.

Як свідчить аналіз питань, порушених громадянами у зверненнях, на першому місціза актуальністюпосілипитання ***житлово-комунального господарства – 21,5%*** від загальної кількості питань. Найчастіше громадяни звертались щодо надання інформації стосовно обґрунтування встановлених тарифів на житлово-комунальні послуги, опалення, електроенергії; водопостачання; встановлення та повірки лічильників, як будинкових так і квартирних; перерахунку оплати за житлово-комунальні послуги, в зв'язку з ненаданням послуг у повній мірі; поточного ремонту житлових будинків, дахів, квартир; щодо діяльності ОСББ та ЖБК; щодо роботи ЖЕДів; вирішення питань благоустрою, законності встановлення МАФ та ТС у районі тощо.

*Довідково.*

За наданими пропозиціями Дарницької райдержадміністрації (враховуючи звернення мешканців Дарницького району), Розпорядженням виконавчого органу Київської міської ради (Київська міська адміністрація) від 26.02.2015 за №175, прийнято рішення щодо фінансування у 2015 році встановлення лічильників теплової енергії в 54 житлових будинках; капітального ремонту покрівель у 19 житлових будинках; облаштування ігрових та спортивних майданчиків за 39 адресами тощо.

На другому та третьому місціза актуальністю посілипитання ***соціального захисту населення та охорони здоров'я* – *17,8%* та *2,4*%** від загальної кількості питань

*Довідково.*

За звітний період прийнято рішення щодо надання матеріальної допомоги 63 малозабезпеченим громадянам та громадянам, які є родичами учасників АТО на суму 21,3 тис. грн.

На четвертому місціпосіли ***питання житлової політики*** – ***4%***. Слід зазначити, що у цьому сегменті переважали питання приватизації кімнат у гуртожитках (значна кількість звернень від мешканців гуртожитку по вул. Горлівська, 124/1) та питання надання соціального та службового житла.

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 **364** громадянина пільгових категорій, що на 170 звернень менше у порівнянні з аналогічним періодом 2014 року. Окрім пільгових категорій, зазначених у Додатку 4, також надходили звернення від інших пільгових категорій, а саме:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Пільгова категорія*** | ***Кількість звернень***  ***за І кв. 2015 року*** | ***Кількість звернень***  ***за І кв. 2014 року*** | ***+/-*** |
| інваліди війни | 4 | 4 | - |
| учасник війни та бойових дій | 33 | 17 | +16 |
| дітей війни | 9 | 42 | -33 |
| багатодітних сімей | 6 | 8 | -2 |
| ветеранів праці | 23 | 43 | -20 |
| інвалідів дитинства | 1 | 2 | -1 |
| одиноких матерів | 0 | 7 | -7 |
| дитина-сирота | 1 | 0 | +1 |
| інвалідів заг. захворювання | 56 | 192 | -136 |
| інвалідів ЧАЕС та ліквідаторів | 8 | 2 | +6 |
| Дитина-сирота | 1 | - | +1 |
| ***Всього*** | ***142*** | ***317*** | -175 |

Особливу увагу райдержадміністрації зосереджено на звернення, що надійшли від інвалідів Великої Вітчизняної війни, учасників ВВв, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», дітей-сиріт та дітей позбавлених батьківського піклування.

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

Особисто головою райдержадміністрації було проведено:

* 14 щотижневих особистих прийомів громадян на яких до голови звернулося 62 громадянина;
* 1 виїзни1 прийом, на який звернулось 30громадян;
* 3 прямих «гарячих» телефонних ліній, під час проведення яких, зателефонував 3 громадянина.

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», дітей-сиріт та інших пільгових категорій населення .

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

На виконання завдань, передбачених Указом Президента України від 07.02.2008 №109/2008 впродовж звітного періоду проведено наступне:

* звітування голови Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації перед головою Київської міської державної адміністрації про організацію роботи із зверненнями громадян та виконання завдань, передбачених Указом Президента України від 07.02.2008 №109/2008, за період з 01.01.2015 до 10.02.2015;
* проведено 3 дні «контролю», під час яких з виїздом на місце перевірено стан розгляду (виконання) трьох звернень, за результатами чого складено відповідні акти;
* проведено одне засідання постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян при Дарницькій райдержадміністрації, на засіданні якої розглядалось звернення, порушенні питання в якому потребували комісійного розгляду;
* проведено дві перевірки організації роботи із зверненнями громадян у наступних структурних підрозділах РДА: відділ обліку та розподілу житлової площі та відділ з питань внутрішньої політики, зв’язків з громадськістю та засобами масової інформації. За результатами перевірок голові РДА були підготовлені довідки із зазначеними зауваженнями та рекомендаціями щодо поліпшення роботи зі зверненнями громадян. Головою РДА були надані доручення керівникам структурних підрозділів щодо усунення наданих 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 два керівники структурних підрозділів РДА: відділу обліку та розподілу житлової площі та відділу з питань внутрішньої політики, зв’язків з громадськістю та засобами масової інформації. За наслідками розгляду головою РДА були надані доручення щодо неухильного виконання вимог Закону України «Про звернення громадян» та Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008.

Протягом звітного періоду на апаратній нараді Дарницької райдержадміністрації начальник відділу роботи із зверненнями громадян райдержадміністрації доповідала про стан виконання структурними підрозділами райдержадміністрації 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 підсумками 2014 року. За результатом апаратної наради 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 І кварталу 2015 року за безкоштовною юридичною допомогою звернулось 190 громадян. За звітний період юристконсультом було видано 1направлення малозабезпеченим сім'ям на безоплатну правову вторинну допомогу. Слід зазначити, що також двічі на тиждень, розпочато прийом юрисконсультом Центру правової допомоги киянам, які опинились у складних життєвих обставинах безпосередньо в громадській приймальні РДА. За звітний період за допомогою звернулось 49 малозабезпечених мешканців району та учасників та родичів учасників антитерористичної операції.

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: графік проведення особистих прийомів громадян керівництвом райдержадміністрації на І півріччя 2015 року; графік 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. Крім того, графік прийому громадян керівництвом Дарницької райдержадміністрації розміщується в приміщеннях структурних підрозділів райдержадміністрації, які територіально знаходяться поза межами адміністративної будівлі районної адміністрації, комунальних підприємствах і ЖЕДах району.

Протягом звітного періоду на телеканалах «1+1», «Тоніс», ISTV, 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. 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.

Дарницькою райдержадміністрацією постійно вживаються заходи щодо підвищення ефективності організації роботи з розгляду звернень громадян та вирішення питань, порушених громадянами під час особистих прийомів.

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