**Інформаційно-аналітичні матеріали про**

**стан роботи зі зверненнями громадян**

**Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації**

**за 9 місяців 2018 року**

Дарницька районна в місті Києві державна адміністрація (далі – Дарницька РДА) веде роботу з розгляду звернень громадян згідно з вимогами Конституції України, Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» та інших нормативно-правових актів, що регулюють порядок розгляду звернень громадян.

За період з 01.01.2018 по 30.09.2018 до Дарницької РДА надійшло **2 836**звернень громадян, з яких:

* письмових – 2 065(73 %);
* усних – 771 (27 %).

Порівняно з аналогічним періодом минулого року, слід відмітити зменшення кількості надходження звернень на 3 % (додаток 1).

Кількість звернень від громадян, які надійшли на електронну пошту відділу роботи із зверненнями громадян апарату Дарницької РДА, складають 230 звернень, це 8 % від загальної кількості звернень громадян за звітний період 2018 року.

За дорученням керівництва виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) протягом 9 місяців 2018 року надійшло 859 звернень (30 % від загальної кількості звернень), з них за дорученням Київського міського голови – 98 звернень. Безпосередньо від громадян на адресу Дарницької РДА надійшло 1203 звернення (42 % від загальної кількості звернень). Надходження звернень до Дарницької РДА у розрізі кореспондентів та результати їх розгляду зазначені у додатку 2.

Звернення розподілились на: *заяви* – 2 626 (93%); *скарги* – 154 (5%) та *пропозиції – 56* (2%).

З урахуванням колективних звернень до Дарницької РДА звернулось 19 952 громадянина, якими порушено 4 878 питань. За аналогічний період 2017 року звернулось 32 648 громадян та порушили 3 572 питання. Серед позитивно вирішених питань, порушених громадянами у зверненнях, зокрема можна зазначити наступні:

* за дорученням заступника голови Київської міської державної адміністрації Пантелеєва П.О. від 11.06.2018 № І-4555/1 до звернення гр. Ігнатова В.В. відділом контролю за благоустроєм та охорони навколишнього природного середовища апарату Дарницької РДА приведено до належного санітарного стану територію на Харківському шосе (фотофіксація додається);
* за дорученням заступника голови Київської міської державної адміністрації Пантелеєва П.О. від 30.07.2018 № БП-11577 до звернення гр. Прівень Т.О. працівниками структурного підрозділу ЖЕД-203 комунального підприємства «Керуюча компанія з обслуговування житлового фонду Дарницького району м. Києва» відновлено зливоприймальну мережу житлового будинку № 11 на вул. Архітектора Вербицького. У результаті покрівля та технічний поверх зазначеного житлового будинку знаходяться в задовільному технічному стані;
* за дорученням заступника голови Київської міської державної адміністрації Пантелеєва П.О. від 03.08.2018 № Л-11810 до звернення гр. Литвин С.В. відділом контролю за благоустроєм та охорони навколишнього природного середовища апарату Дарницької РДА приведено до належного санітарного стану територію дитячого майданчику серед будинків №№ 14, 16, 20 та 22-а на вул. Срібнокільській;
* за дорученням заступника голови Київської міської державної адміністрації Пантелеєва П.О. від 21.08.2018 № В-12480 до звернення гр. Валенціонок О. холодне та гаряче водопостачання житлового будинку № 9 на просп. М. Бажана відновлено;
* за дорученням першого заступника голови Дарницької РДА Лозового В.Б. від 12.03.2018 № 101/З-440 до звернення гр. Засядько Н.Ю. працівниками комунального підприємства «Керуюча компанія з обслуговування житлового фонду Дарницького району м. Києва» замінено ділянку зливосточної мережі на технічному поверсі житлового будинку № 47 на вул. Тростянецькій, проведено прочищення через ревізію водостічного трубопроводу та виконано частковий ремонт покрівлі будинку (акт виконаних робіт додається);
* за дорученням виконувача обов’язків голови Дарницької РДА Захарченка П.П. від 06.06.2018 № 101/Ш-930/1 на звернення депутата Київської міської ради Баленко І.М. до звернення гр. Шестакової К.М. працівниками комунального підприємства «Керуюча компанія з обслуговування житлового фонду Дарницького району м. Києва» завезено пісок на дитячий майданчик житлового будинку № 28-Б на вул. Архітектора Вербицького;
* за дорученням виконувача обов’язків голови Дарницької РДА Захарченка П.П. від 05.06.2018 № 101/ОП/П-905/1 до звернення гр. П’яткіної А.А. працівниками комунального підприємства «Керуюча компанія з обслуговування житлового фонду Дарницького району м. Києва» та відділу контролю за благоустроєм та охорони навколишнього природного середовища апарату відновлено благоустрій після ліквідації аварії на території приватного сектору мікрорайону Червоний Хутір (фотофіксація додається).

Протягом 9 місяців 2018 року до Дарницької РДА надійшло 416 *колективних звернень*, що складає 15% загальної кількості звернень громадян. У зверненнях громадяни переважно порушували питання комунального господарства, житлової політики, соціального захисту населення, забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності тощо. Слід відмітити зменшення надходжень звернень з питань соціального захисту населення на 23,3%, що пояснюється збільшенням звернень безпосередньо до Департаменту соціальної політики виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), який наділено повноваженнями щодо здійснення виплат одноразової матеріальної допомоги учасникам АТО. Також за підсумками 9 місяців 2018 року спостерігається тенденція зменшення звернень з питань сім’ї, дітей, молоді, гендерної рівності, фізичної культури і спорту на 21,9%.

Упродовж звітного періоду до Дарницької РДА звернулося 230громадян *пільгових категорій* (із них: 47 звернень від учасників та інвалідів війни, учасників бойових дій; 96 звернень від інвалідів І, ІІ, ІІІ групи; 23 звернення від ветеранів праці; 8 звернень від дітей війни; 36 звернень від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь; 20 звернень від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи, що зазначено у додатку 1. У порівнянні з аналогічним періодом 2017 року слід відмітити зменшення майже на 43% звернень від категорії «діти війни». Водночас, кількість звернень від ветеранів праці протягом 9 місяців 2018 року збільшилась на 5%.

Упродовж звітного періоду, відповідно до затвердженого Дарницькою РДА графіка, керівництвом проводились особисті та виїзні прийоми громадян, а також прямі «гарячі» телефонні лінії.

*Особисто виконувачем обов’язків голови* Дарницької РДА проведено:

* 26 особистих прийомів громадян, на яких звернулося 166 громадян;
* 7 виїзних прийоми громадян, під час яких звернулось 18 громадян;
* 9 прямих «гарячих» телефонних ліній, під час проведення яких зателефонувало 10 громадян (додаток 4).

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», учасників АТО та інших пільгових категорій населення.

На виконання *завдань*, передбачених Указом 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», відділом роботи із зверненнями громадян апарату Дарницької РДА впродовж звітного періоду проведено:

* 13 виїзних днів «контролю», під час яких з виїздом на місце перевірено стан розгляду (виконання) звернень, за результатами перевірки складено відповідні акти;
* 8 перевірок організації роботи із зверненнями громадян в структурних підрозділах Дарницької РДА та комунальних підприємствах, віднесених до сфери управління;
* 9 засідань постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян при Дарницькій РДА, під час яких розглянуто 9 звернень.

Мешканцям Дарницького району міста Києва постійно надаються *безкоштовні юридичні консультації*. Протягом 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. За безкоштовною юридичною допомогою звернулося 1020громадян. Слід зазначити, що безпосередньо в будівлі Дарницької РДА двічі на тиждень проводиться прийом юрисконсультом Центру правової допомоги киянам, які опинились у складних життєвих обставинах. За звітний період за допомогою звернулось 470 мешканців району. Громадяни переважно порушували питання про розділ особових рахунків житла, зняття з реєстрації осіб, які тривалий час не проживають за місцем реєстрації, призначення та отримання аліментів, визнання недієздатними осіб, позбавлення батьківських прав тощо.

З метою забезпечення широкої поінформованості населення на офіційному *веб–сайті* Дарницької РДА постійно розміщуються та поновлюються інформаційні матеріали про стан роботи зі зверненнями громадян, зокрема: графіки проведення особистих прийомів громадян керівництвом Дарницької РДА; графіки проведення особистих прийомів керівниками структурних підрозділів у 2018 році; порядок організації проведення особистого, виїзного прийому громадян, а також інформація щодо проведення прямих «гарячих» телефонних ліній виконувачем обов’язків голови Дарницької РДА, квартальних звітів про підсумки роботи щодо опрацювання звернень громадян тощо.

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

Сергій Лазукевич

Вікторія Чепурко 5654599