**Інформаційно-аналітичні матеріали про**

**стан роботи зі зверненнями громадян**

**Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації**

**за І квартал 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 07.02.2008 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» та інших нормативно-правових актів, що регулюють порядок розгляду звернень громадян.

За період з 01.01.2018 по 31.03.2018 до Дарницької РДА надійшло **1 011**звернень громадян, з яких:

* письмових – 595(59 %);
* усних – 416 (41 %).

Порівняно з аналогічним періодом минулого року, слід відмітити зменшення кількості надходження звернень на 0,5 % (Додаток 1).

Кількість звернень від громадян, які надійшли на електронну пошту відділу роботи із зверненнями громадян апарату Дарницької РДА, складають 70 звернень, це 7 % від загальної кількості звернень громадян за звітний період 2018 року.

Протягом І кварталу 2018 року більшість звернень надійшла до розгляду за дорученням керівництва виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) – 381 звернення (38 % від загальної кількості звернень), за дорученням Київського міського голови – 24 звернення. Безпосередньо від громадян на адресу Дарницької РДА надійшло 328 звернень (32 % від загальної кількості звернень). Надходження звернень до Дарницької РДА у розрізі кореспондентів та результат їх розгляду зазначені у Додатку 2.

Звернення розподілились на: *заяви* – 902 (89%); *скарги* – 89 (9%) та *пропозиції –* 20(2%).

З урахуванням колективних звернень до Дарницької РДА звернулось 5 451 громадянин, якими порушено 1 389 питань. За аналогічний період 2017 року звернулось 7 142 громадянина та порушили 1 236 питань. Серед позитивно вирішених питань, порушених громадянами у зверненнях, зокрема, можна зазначити наступні:

* за дорученням заступника голови Київської міської державної адміністрації Пантелеєва П. від 03.01.2018 № Н-138 до звернення гр. Новікової С.О. спеціалістами відділу контролю за благоустроєм та охорони навколишнього природного середовища апарату Дарницької РДА виявлено на території ТОВ «Агроринок» для унеможливлення прискорення швидкості автотранспорту встановлено пристрій примусового зниження швидкості. Для вчасної візуальної фіксації в темну пору доби цей пристрій примусового зниження швидкості пофарбовано у жовтий колір, про що поінформовано автора звернення (фотофіксація додається).
* за дорученням заступника голови Київської міської державної адміністрації Пантелеєва П. від 10.01.2018 № Ю-658 до звернення гр. Юхно К.С. стосовно незадовільної роботи ліфта в житловому будинку №7 на вул. Драгоманова за сприяння Дарницької РДА працівниками обслуговуючої організації ТДВ «Укрліфтсервіс» проведено додаткове обстеження ліфта та виконано заміну датчика корекції верху, в результаті чого роботу ліфта відновлено.
* за дорученням заступника голови Київської міської державної адміністрації Пантелеєва П. від 11.01.2018 № П-784/1 до звернення гр. Пилипчука С.А. за сприянням Дарницької РДА працівниками обслуговуючої організації ТДВ «Укрліфтсервіс» проведено додаткове обстеження вантажного ліфта третього під’їзду житлового будинку №14-Б на вул. А. Ахматової, виконано заміну двоплечевого важеля опорного пальця дверей шахти вантажного ліфта 13 поверху, в результаті чого роботу ліфта відновлено.
* за дорученням заступника голови Київської міської державної адміністрації Пантелеєва П. від 30.01.2018 № КО-2332 до звернення гр. Мещерякової Г.А., за сприяння Дарницької РДА електропостачання трьох ліфтів у під’їзді №4 житлового будинку №20 на вул. Срібнокільській відновлено.
* за дорученням в.о. голови Дарницької РДА Лозового В. від 11.01.2018 № 101/Щ-53 до звернення гр. Щур І.І. працівниками комунального підприємства «Керуюча компанія з обслуговування житлового фонду Дарницького району м. Києва» приведено до належного санітарного стану прибудинкову територію житлового будинку № 25 на вул. Ревуцького, а саме: гілки з обрізаних дерев вивезено (акт виконаних робіт додається).
* за дорученням в.о. голови Дарницької РДА Лозового В. 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 І квартал 2018 року до Дарницької РДА надійшло 149 *колективних звернення*, 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 у 1,5 рази, 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. При цьому спостерігається тенденція збільшення звернень з питань сім’ї, дітей, молоді, гендерної рівності, фізичної культури і спорту на 10%.

Упродовж звітного періоду до Дарницької РДА звернулося 99громадян *пільгових категорій* (із них: 21 звернення від учасників та інвалідів війни, учасників бойових дій; 38 звернень від інвалідів І, ІІ, ІІІ групи; 9 звернень від ветеранів праці; 3 звернення від дітей війни; 17 звернень від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь; 11 – від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від чорнобильській катастрофи, що зазначено у Додатку 1. У порівнянні з аналогічним періодом 2017 року слід відмітити збільшення на 3 % звернень від інвалідів І, ІІ, ІІІ групи та на 24 % звернень учасників та інвалідів війни, що пояснюється збільшенням інвалідів в країні в цілому через проведення  АТО. Водночас, кількість звернень від ветеранів праці у І кварталі 2018 року збільшилась майже у 2 рази.

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

*Особисто в.о. голови* Дарницької РДА проведено:

* 8 особистих прийомів громадян, на яких звернулося 31 громадянин;
* 1 виїзний прийом громадян, під час якого звернулось 4 громадянина;
* 4 прямі «гарячі» телефонні лінії, під час проведення яких зателефонувало 4 громадянина (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 іншим пільговим категоріям населення.

На виконання *завдань*, передбачених Указом Президента України від 07.02.2008 №109/2008, відділом роботи із зверненнями громадян апарату Дарницької РДА впродовж звітного періоду проведено:

* 5 виїзних днів «контролю», під час яких з виїздом на місце перевірено стан розгляду (виконання) звернень, за результатами перевірки складено відповідні акти;
* проведено 2 перевірки організації роботи із зверненнями громадян в структурних підрозділах Дарницької РДА та комунальних підприємствах, віднесених до сфери управління;
* проведено 2 засідання постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян при Дарницькій РДА, під час яких розглянуто 3 звернення.

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

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 звернулось 326громадян. Слід зазначити, що безпосередньо в громадській приймальні Дарницької РДА двічі на тиждень проводиться прийом юрисконсультом Центру правової допомоги киянам, які опинились у складних життєвих обставинах. За звітний період за допомогою звернулось 105 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 головою (в.о. голови) Дарницької РДА, квартальних звітів про підсумки роботи щодо опрацювання звернень громадян тощо.

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

Отже, 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.

З повагою

Керівник апарату М. Калашник

Чепурко 5654599