**Інформаційно-аналітичні матеріали про**

**стан роботи із зверненнями громадян**

**у Дарницькій районній в місті Києві державній адміністрації**

**за період з 01.01.2019 по 30.09.2019**

Дарницька районна в місті Києві державна адміністрація (далі – Дарницька райдержадміністрація) веде роботу із 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 01.01.2019 по 30.09.2019 до Дарницької райдержадміністрації надійшло 3 067звернень громадян, з яких:

* письмових – 2 007 (65 %);
* усних – 1 060 (35 %).

Порівняно з аналогічним періодом минулого року, слід відмітити зменшення кількості надходження звернень на 17 %.

Кількість звернень від громадян, які надійшли на електронну пошту відділу роботи із зверненнями громадян апарату Дарницької райдержадміністрації та через мережу Інтернет, складає 653 звернення, це 21% загальної кількості звернень громадян за звітний період.

За дорученням керівництва виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) протягом 9 місяців 2019 року надійшло 914 звернень (30 % загальної кількості звернень), з них за дорученням Київського міського голови – 234 звернення. Безпосередньо від громадян на адресу Дарницької райдержадміністрації надійшло 1 689 звернень (55 % загальної кількості звернень).

Звернення розподілились на: *заяви* – 2 889 (94%); *скарги* – 126 (4%) та *пропозиції –* 52(2%).

З урахуванням колективних звернень до Дарницької райдержадміністрації звернулось 23 227 громадян, якими порушено 3 742 питання. За аналогічний період 2018 року звернулося 25 431 громадянин та порушено 4 702 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 19.03.2019 № Л-4922 до звернення гр. Лоскун О.А. сміттєзвалище на вул. Іржевській, 4 ліквідовано;
* за дорученням голови Дарницької райдержадміністрації Левади С.Я. від 22.03.2019 №101/КО-57/4 до звернення депутата Київської міської ради Ярмоленко Ю.О. щодо звернення гр. Березного І.В. працівниками структурного підрозділу ЖЕД-202 комунального підприємства «Керуюча компанія з обслуговування житлового фонду Дарницького району м. Києва» встановлені додаткові вхідні двері у під’їзді №2 житлового будинку №8 на вул. Тростянецькій;
* за дорученням голови Дарницької райдержадміністрації Левади С.Я. від 15.04.2019 №101/П-650 щодо звернення гр. Полюховича А.Д. територію біля житлового будинку № 23 на вул. Анни Ахматової після демонтажу тимчасової споруди прибрано;
* за дорученням голови Дарницької райдержадміністрації Левади С.Я. від 24.04.2019 №101/К-753 щодо звернення гр. Качуровської О.П. працівниками структурного підрозділу ЖЕД-208 комунального підприємства «Керуюча компанія з обслуговування житлового фонду Дарницького району м. Києва» виконані роботи з кронування дерев на прибудинковій території житлового будинку № 74 на вул. Російській;
* за дорученням голови Дарницької райдержадміністрації Левади С.Я. від 25.04.2019 №101/Н-310/1 до звернення народного депутата України Сташука В.Ф. щодо звернення гр. Німко Н.П. працівниками структурного підрозділу ЖЕД-206 комунального підприємства «Керуюча компанія з обслуговування житлового фонду Дарницького району м. Києва» виконані роботи ремонту покрівлі ліфтової шахти житлового будинку №28б на просп. Миколи Бажана;
* за дорученням заступника голови Київської міської державної адміністрації Пантелеєва П.О. від 09.09.2019 № Л-12201/1 до звернення гр. Левченко В.І., сміттєзвалище вздовж дорожнього покриття на вул. Бориспільській ліквідовано, територію приведено до належного санітарного стану;
* за дорученням заступника голови Київської міської державної адміністрації Пантелеєва П.О. від 10.09.2019 № Р-10483/1 до звернення гр. Романова М.І. сміттєзвалище за адресою: вул. Михайла Коцюбинського, 7 (біля СТО) ліквідовано, територію приведено до належного санітарного стану;
* за дорученням заступника голови Київської міської державної адміністрації Пантелеєва П.О. від 17.09.2019 № Ф-12517 до звернення гр. Федорчук Ю.І. несанкціоноване сміттєзвалище на вул. Канальній (біля Дарницького мосту у м. Києві) ліквідовано, земельна ділянка приведена до належного санітарного стану;
* за дорученням заступника голови Київської міської державної адміністрації Пантелеєва П.О. від 25.09.2019 № Т-12805 до звернення гр. Тимченко В.В. стихійне сміттєзвалище за адресою: 49-а вулиця Садова, 16 ліквідовано, територію приведено до належного санітарного стану.

Крім того, протягом 9 місяців 2019 року відділом обліку та розподілу житлової площі апарату Дарницької райдержадміністрації розподілено та видано ордери на 20 квартир особам, які перебували на квартирному обліку. Квартири передані Департаментом будівництва та житлового забезпечення виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) за категоріями: діти-сироти – 9, багатодітні матері – 1, матері-героїні – 1, особи з інвалідністю внаслідок війни, учасники АТО – 5, учасники бойових дій, залучені до АТО – 2, особи, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи, 2 категорія – 1, особи, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи, 1 категорія – 1.

Протягом 9 місяців 2019 року до Дарницької райдержадміністрації надійшло 423 *колективні звернення*, що складає 14 % 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.

Упродовж звітного періоду до Дарницької райдержадміністрації звернулося 238громадян *пільгових категорій* (із них: 51 звернення від учасників війни та осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників бойових дій, 96 звернень від осіб з інвалідністю І, ІІ, ІІІ групи, 17 звернень від ветеранів праці, 7 звернень від дітей війни, 54 звернення від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь, 13 звернень від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи). У порівнянні з аналогічним періодом 2018 року слід відмітити збільшення на 6 % звернень від категорії «члени багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь».

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

*Особисто головою (виконувачем обов’язків голови)*  Дарницької райдержадміністрації проведено:

* 21 особистий прийом громадян, під час якого звернувся 131 громадянин;
* 18 виїзних прийомів громадян, під час яких звернулось 39 громадян;
* 9 прямих «гарячих» телефонних ліній, під час проведення яких зателефонувало 18 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», 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 райдержадміністрації впродовж звітного періоду проведено:

* 12 виїзних днів «контролю», під час яких з виїздом на місце перевірено стан розгляду (виконання) звернень, за результатами перевірки складено відповідні акти;
* 16 перевірок організації роботи із зверненнями громадян в структурних підрозділах Дарницької райдержадміністрації та комунальних підприємствах, віднесених до сфери її управління, а також звітування керівників відповідних структурних підрозділів Дарницької райдержадміністрації перед головою (виконувачем обов’язків голови) щодо організації роботи із зверненнями громадян;
* 8 засідань постійно діючої Комісії з питань розгляду звернень громадян при Дарницькій райдержадміністрації, під час яких розглянуто 8 звернень.

Мешканцям Дарницького району міста Києва постійно надаються *безкоштовні юридичні консультації*. Протягом звітного періоду в приміщенні управління праці та соціального захисту населення Дарницької райдержадміністрації двічі на тиждень проводив прийом юрисконсульт Управління з надання правової допомоги киянам, які опинились у складних життєвих обставинах. За безкоштовною юридичною допомогою звернулося 736громадян. 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 вебсайті Дарницької райдержадміністрації постійно розміщуються та оновлюються інформаційні матеріали про стан роботи зі зверненнями громадян, зокрема, графіки проведення особистих (виїзних) прийомів громадян та прямих «гарячих» телефонних ліній з керівництвом Дарницької райдержадміністрації, графіки проведення особистих прийомів керівниками структурних підрозділів Дарницької райдержадміністрації у 2019 році, порядок організації проведення особистого, виїзного прийому громадян, а також інформація про підсумки роботи щодо опрацювання звернень громадян тощо.

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

Керівник апарату Микола КАЛАШНИК

Оксана Війтович

Вікторія Чепурко 5654599