**Інформація про розгляд звернень громадян, що надійшли**

**до Подільської районної в місті Києві державної адміністрації**

**у період з 01.01.2019 по 30.09.2019**

Впродовж січня - жовтня 2019 року розглянуто 1826 звернень громадян, із них: письмових – 1439, з особистого прийому – 387, в тому числі 124 електронних письмових звернення, які надійшли на електронну адресу райдержадміністрації. У порівнянні з аналогічним періодом минулого року їх кількість збільшилась на 20 %. З урахуванням колективних звернень за звітний період звернулись 12140 громадян, які в своїх листах порушили 3081 питання.

Для розв’язання конкретних питань громадяни звертались передусім із заявами (1682), що становить 92,3 відсотки від питомої ваги надходження, скаргами (135) - 7,3 відсотки; пропозиціями - 0,4 відсотка.

Безпосередньо від громадян за звітний період зареєстровано 637 звернень або 35 відсотків від загальної кількості.

Для розгляду за належністю до райдержадміністрації передавались на опрацювання звернення:

- із Київської міської державної адміністрації - 51 відсоток,

- від інших органів державної влади, установ - 14 відсотків.

Як показує моніторинг, за результатами опрацювання порушених питань за зверненнями 21 відсоток задоволено, на 72 - надано роз’яснення,

7 - знаходиться на опрацюванні до надходження термінів.

За звітний період опрацьовано 3313 звернень громадян до Державної установи «Урядовий контактний центр». Звернення розглядались відповідно до Порядку взаємодії органів виконавчої влади та Державної установи «Урядовий контактний центр». Як свідчить моніторинг, на урядову «гарячу лінію» передусім громадяни звертались з питань житлового господарства, що становить 63 відсотки від загальної кількості надходжень; з питань соціального забезпечення нарахування субсидій та призначення соціальних виплат 26 відсотків; надання пільгових рецептів 5 відсотка, інші питання - 6 відсотків.

Забезпечено контроль за розглядом більше 36058 телефонних звернень громадян до КБУ «Контактний центр міста Києва». Для здійснення якісного розгляду звернень щотижня на засіданні районного штабу надаються протокольні доручення щодо опрацювання окремих питань.

Також забезпечено організацію опрацювання 255 запитів на публічну інформацію, із них: 106 - від фізичних осіб та 149 - за дорученням виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації). Питання, що порушувались у запитах на публічну інформацію, розглянуті відповідно до чинного законодавства. Скарг на відмову в задоволенні запиту на інформацію не було. Положення Указу Президента України від 05.05.2011 № 547 «Питання забезпечення органами виконавчої влади доступу до публічної інформації» в райдержадміністрації ретельно виконуються.

За актуальністю питань, що порушували громадяни у письмових та усних зверненнях, це питання житлово-комунального господарства, що становить 60 відсотків від загальної їх кількості. У порівнянні з аналогічним періодом минулого року цей показник зменшився на 2,6 %.

Не менш важливими для мешканців Подільського району залишаються питання житлової політики, що за кількістю порушених питань становить 6 відсотків від загальної кількості, соціального захисту населення - 5 відсотків.

В управлінні праці та соціального захисту населення проводиться належна робота щодо розгляду звернень з питань соціального забезпечення громадян. Оформлялась допомога за рахунок програми «Турбота. Назустріч киянам».

Значна частина звернень громадян за звітний період надійшла до райдержадміністрації від *найменш соціально захищених категорій громадян*: інвалідів другої Світової війни 5 звернень; учасників та інвалідів війни, учасників бойових дій – 85; ветеранів праці - 72; «Матері-Героїні» - 5; багатодітних та одиноких матерів – 26; учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та потерпілих від Чорнобильської катастрофи – 40. Звернення зазначених категорій розглядаються головою райдержадміністрації особисто, надаються відповідні доручення, виконання яких контролюється до часу розв’язання проблем, які спричинили звернення.

Відповідно до графіка, затвердженого головою райдержадміністрації, проводились особисті та виїзні прийоми громадян і прямі “гарячі” телефонні лінії. Під час організації проведення особистих прийомів було забезпечено першочерговий особистий прийом громадянам пільгових категорій, а саме: учасникам війни, інвалідам війни, багатодітним родинам.

Головою Подільської районної в місті Києві державної адміністрації проведено 24 особистих прийоми на яких прийнято 88 осіб; на 22 виїзних прийомах прийнято 34 особи. А також проведено 9 телефонних ліній, під час яких громадянам було надано грунтовні відповіді та роз’яснення на порушені питання, вжито відповідних заходів реагування.

Першим заступником голови, заступником голови, керівником апарату та заступником керівника апарату проведено 138 особистих та виїзних прийоми громадян, на яких прийнято 109 осіб. Питання, які порушували громадяни на особистих прийомах, стосувались комунального господарства, покращення житлових умов та соціального захисту.

На особистих прийомах за звітний період працівниками відділу роботи із зверненнями громадян зареєстровано 387 звернень від громадян, що становить 21 відсоток від загальної кількості надходження звернень.

У Подільській районній в місті Києві державній адміністрації основний комплекс організаційних завдань виконання положень Указу Президента України від 07.02.2008 №109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» за звітний період було реалізовано.

Відділ роботи із зверненнями громадян