**Розгляд звернень громадян у 2021 році**

В основу організації роботи зі зверненнями громадян у Подільській районній в місті Києві державній адміністрації (далі – райдержадміністрація) покладено завдання, визначені Законом України “Про звернення громадян”, “Про захист персональних даних”, Указом Президента України від 07.02.2008
 № 109 “Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права громадян на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування” та іншими нормативно-правовими документами, які регламентують роботу зі зверненнями громадян.

У Подільській районній в місті Києві державній адміністрації в 2021 році зареєстровано та опрацьовано 2494 звернень громадян, із них: письмових – 2332, з особистого прийому – 162, в тому числі 364 звернень, які надійшли на електронну адресу райдержадміністрації, що становить 15 відсотків від загальної кількості. За дорученням Київського міського голови Кличка В. В. та керівництва Київської міської державної адміністрації надійшло на розгляд 1290 звернень або 52 відсотки від питомої ваги надходження.

З урахуванням колективних звернень за звітний період звернулись 18100 громадян, які у своїх листах порушили 3704 питань.

Безпосередньо від громадян за звітній період зареєстровано 943 звернень або 38 відсотків від загальної кількості.

Для забезпечення конституційних прав громадян на звернення до Подільської райдержадміністрації на період дії протиепідеміологічних заходів у вестибюлі будівлі адміністрації розміщена скриня для письмових звернень громадян.

Громадяни для розв’язання конкретних питань звертались передусім із заявами 2267, що становить 91 відсоток від питомої ваги надходження, скаргами 220 або 8,7 відсотки, пропозиціями 7 або 0,3 відсотки.

Для розгляду за належністю до райдержадміністрації передавались на опрацювання звернення від інших органів державної влади, установ, що становить 11 відсотків.

За результатами опрацювання порушених питань за зверненнями 20 відсотків - задоволено, на 77 - надано роз’яснення, ще 3 - на опрацюванні до надходження термінів.

За актуальністю питань, що порушували громадяни у письмових та усних зверненнях, питання житлово-комунального господарства, що становить 56 відсотків від загальної кількості. У порівнянні з аналогічним періодом минулого року цей показник майже не змінився.

*Питання комунального господарства:* надання послуг з центрального опалення та гарячого водопостачання, оплата комунальних послуг, експлуатація будинків, ремонт ліфтів та інші. Для вжиття заходів реагування надавались пропозиції щодо включення адрес за зверненнями до міської програми модернізації та капітального ремонту ліфтів у будинках, ремонту дахів та під’їздів, асфальтового покриття на прибудинкових територіях та міжквартальних проїздах на 2021 рік та наступні роки.

Під час розгляду звернень посадові особи райдержадміністрації, в межах повноважень, особисто зустрічалися із авторами, проводились комісійні обстеження за місцем проживання, залучались до розгляду інші установи та організації.

Не менш важливими для мешканців Подільського району залишаються *питання соціального захисту населення*, що за кількістю порушених питань становить 8 відсотків від загальної кількості. В управлінні 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 надійшла до райдержадміністрації від *найменш соціально захищених категорій громадян*: учасників війни та осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників бойових дій - 39; ветеранів праці - 35; багатодітних сімей, одиноких матерів, «Матері-Героїні» – 25; учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та потерпілих від Чорнобильської катастрофи – 21. Звернення зазначених категорій розглядались головою райдержадміністрації особисто, виконання порушених питань яких контролюється до часу розв’язання проблем.

За звітний період від громадян - учасників антитерористичних операцій та їх родичів розглянуто 43 звернення, із них: 15 - за дорученнями керівництва Київської міської державної адміністрації та 28 - до райдержадміністрації.

Залишаються актуальними *питання житлової політики***.** За кількістю порушених питань становить 5 відсотків від загальної кількості.

Також помітне збільшення звернень з *питань охорони здоров’я*, у порівнянні з аналогічним періодом 2020 року, показник збільшився на 270 відсотків.

За зверненнями впродовж звітного періоду порушень строків розгляду надання відповідей не зафіксовано.

Упродовж звітного періоду працівниками Відділу приймались телефонні звернення від громадян, які звертались за консультаціями та допомогою вирішити питання. У межах повноважень працівниками надавались консультації, а також зареєстровано 49 усних звернень в СЕД АСКОД. За результатами їх опрацювання 90 відсотків порушених питань за зверненнями задоволено.

За період з 01.01.2021 по 31.12.2021 від фізичних осіб опрацьовано 323 запити на публічну інформацію: 210 – за дорученнями керівництва Київської міської державної адміністрації та 113 – до Подільської районної в місті Києві державної адміністрації. У порівнянні з аналогічним періодом 2020 року кількість надходження запитів на публічну інформацію майже не змінилась.

Запити направлялись на опрацювання розпорядникам інформації, які розглядались відповідно до положень Закону України «Про доступ до публічної інформації». Порушень строків розгляду та оскарження відповідей на запити не зафіксовано.

За звітний період головою (в.о. голови) Подільської райдержадміністрації проведено 10 виїзних прийомів, під час яких прийнято 9 осіб; проведено 18 особистих прийомів, під час яких прийнято 34 особи; проведено 10 прямих телефонних лінії, за наслідками прийнято 10 дзвінків.

Керівництвом райдержадміністрації проведено 95 прийомів, на яких прийнято 34 громадянина; а також проведено 41 пряму телефонну лінію, під час яких зареєстровано 33 звернень громадян.

На виконання пункту 19 Протоколу позачергового засідання Державної комісії з питань техногенно-екологічної безпеки та надзвичайних ситуацій «Про стан забезпечення санітарно-епідеміологічного благополуччя населення України та заходів стосовно стабілізації епідемічної ситуації, спричиненої коронавірусом COVID –19» від 10.03.2020 № 2 та розпорядження Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) «Про деякі заходи щодо запобігання поширення коронавірусу COVID –19 на території міста Києва від 16.03.2020 № 444 (зі змінами та доповненнями), керівництвом райдержадміністрації було частково призупинено особисті та виїзні прийоми громадян.

За період з 01.01.2021 по 31.12.2021 року здійснено організацію опрацювання за 3923 зверненнями громадян до Державної установи «Урядова гаряча лінія 1545». Звернення розглядались відповідно до Порядку взаємодії органів виконавчої влади та Державної установи «Урядовий контактний центр».

Як свідчить моніторинг, на урядову «гарячу лінію» громадяни передусім звертались з питань житлового господарства, що становить 72 відсотки від загальної кількості надходжень; з питань соціального забезпечення, а саме: нарахування субсидій, призначення соціальних виплат та надання адресної допомоги – 16 відсотків; надання пільгових рецептів – 6 відсотків; питання освіти – 1 відсоток; благоустрою – 2 відсотки та 3 – інші питання.

Забезпечено контроль за розглядом 67 179 зверненнями громадян до КБУ «Контактний центр міста Києва». Звернення розглядались особисто головою
(в. о. голови) райдержадміністрації, а їх вирішення знаходиться на опрацюванні в структурних підрозділах та комунальних підприємств Подільського району до остаточного виконання. Інформація та відповіді про розгляд порушених питань своєчасно вносяться до електронної системи реєстрації звернень та направляються авторам.

У Подільській райдержадміністрації неухильно виконуються положення 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”.