Звіт про організацію роботи зі зверненнями громадян

за перше півріччя 2023 року

В основу організації роботи зі зверненнями громадян у Подільській районній в місті Києві державній адміністрації (далі – Райдержадміністрація) покладено виконання завдань, визначені законами 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» (далі - Указ) та іншими нормативно-правовими документами, які регламентують роботу зі зверненнями громадян.

Реєстрація звернень громадян, опрацювання та контроль за їх розглядом здійснюється в інформаційно-телекомунікаційної системи «Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва», створеної на базі програмного забезпечення електронного документообігу АСКОД (далі – система електронного документообігу). Станом на 30.06.2023 року зареєстровано та опрацьовано 891 звернення громадян, із них: з особистого прийому – 111, письмових – 780, в тому числі 182 звернення, які надійшли на електронну адресу Райдержадміністрації, що становить 20 % від загальної кількості. За дорученням Київського міського голови Кличка В. В. та керівництва Київської міської державної адміністрації, Київської міської військової адміністрації надійшло на розгляд 372 звернення або 42 % від питомої ваги надходження.

З урахуванням колективних звернень за звітний період звернулись 13920 громадян, які у своїх листах порушили 1199 питань.

Безпосередньо від громадян за звітній період зареєстровано 399 звернень або
45 % від загальної кількості.

Для забезпечення конституційних прав громадян на звернення до Подільської Райдержадміністрації у вестибюлі основної будівлі розміщена скриня для письмових звернень громадян.

Для розв’язання конкретних питань зверталось передусім із заявами 794 громадян, що становить 89,1 % від питомої ваги надходження, скаргами 95 або
10,7 %, пропозиціями 2 або 0,2%.

За результатами опрацювання порушених питань за зверненнями 18,3 % - задоволено, на 70,6 % - надано роз’яснення, в тому числі, що перебувають на довгостроковому контролі до остаточного вирішення питань, ще 11,1 % - на опрацюванні з дотриманням термінів.

За актуальністю питань, що порушували громадяни у письмових та усних зверненнях, питання житлово-комунального господарства становить 49 % від загальної кількості. У порівнянні з аналогічним періодом минулого року цей показник майже не змінився.

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

**За зверненнями з комунальних питань за перше півріччя 2023 року вирішено позитивно такі.**

Відремонтовано покрівлю у житловому буд. № 21 на вул. Світлицького, буд.
№ 9 на вул. Байди-Вишневецького та буд. № 38 на вул. Петропавлівській в межах квартир № 5, 6.

Проведено роботи по зачеканенню (ремонту) тріщин фасаду буд. № 4 на
вул. Братській, поточному ремонту ґанку під’їзду № 1 буд. № 28-В на
вул. Світлицького.

**Виконано:**

- ремонт системи водовідведення з покрівлі буд. № 47-Г на
вул. Тираспільській, буд. № 15 на просп. Василя Порика;

**-** ремонт трубопроводу внутрішньобудинкової системи водовідведення (каналізації) в буд. № 15 на просп. Василя Порика;

**-** ремонтно-налагоджувальні роботи на внутрішньобудинкових мережах централізованого гарячого водопостачання в буд. № 116-А на вул. Кирилівській,
буд. № 23 на вул. Волоській, буд. № 15/1 на просп. Свободи, буд. № 12 на вул. Мостицькій;

- налагоджувальні роботи на внутрішньобудинкових мережах централізованого опалення у підвальному приміщенні в буд. № 1 на вул. Введенській;

- відновлення роботи радіатора системи централізованого опалення на сходових клітках під’їзду № 6 буд. № 3 на просп. Свободи.

Відновлено функціонування зливостічної мережі на просп. Василя Порика, 15А.

Проведено ремонтно-налагоджувальні роботи пасажирських ліфтів: буд. № 17-Б на просп. Свободи, буд. № 23 на вул. Межовій, буд. № 3 на вул. Захарівській, буд.
№ 64 в під’їзді № 10 на просп. Правди, буд. № 64 в під’їзді № 2 на просп. Правди, буд. № 23 в під’їзді № 3 на вул. Волоській.

Виконано ремонт вантажних ліфтів: буд. № 20-Ж на просп. Георгія Гонгадзе, буд. № 8-А в під’їзді № 2 на просп. Правди.

Проведено роботи зі встановлення засобів обмеження руху та паркування автомобілів на зеленій зоні вздовж паркану Спеціалізованої школи № 271 з поглибленим вивченням інформаційних технологій за адресою: вул. Мостицька, 16.

Завершено поточний ремонт тротуару з фасадної сторони буд. № 54 на
вул. Верхній Вал, ремонтні роботи по частковій заміні тротуарних плит біля загальноосвітнього навчального закладу І-ІІІ ступенів «Середня загальноосвітня школа № 262».

Окремо слід зазначити, що в звітному періоді до Подільської районної в місті Києві державної адміністрації надійшло 61 звернення від мешканців району щодо укриттів цивільного захисту. Зокрема, мешканців району турбують питання щодо стану укриттів, забезпечення та наявність актів обстеження. Працівники адміністрації, розуміючи актуальність таких звернень під час збройної агресії російської федерації, оперативно опрацьовують питання та вчасно надають необхідну інформацію.

Не менш важливими для мешканців Подільського району залишаються *питання соціального захисту населення*, що за кількістю порушених питань становить 7 % від загальної кількості. В Управлінні соціального захисту населення проводиться належна робота щодо розгляду звернень з питань соціального забезпечення громадян.

За звітний період від громадян, що мають статус - Захисник/Захисниця України та Родич Захисника/Захисниці України розглянуто 6 звернень, з них: 2 - за дорученнями керівництва Київської міської державної адміністрації та 4 - до Райдержадміністрації. Порушувались такі питання: поліпшення житлових умов (3), облаштування пам'ятної дошки на буд. № 70 на просп. Правди на честь захисника України, який проживав за цією адресою та загинув у 2022 році від травм отриманих під час захисту Батьківщини (1), виплати одноразової матеріальної допомоги за належну для одержання земельну ділянку для будівництва і обслуговування жилого будинку. господарських будівель і споруд в порядку реалізації права на першочергове відведення земельних ділянок передбаченого в абзаці другому пункту 15 частини першої статті 15 Закону України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту» (2). На звернення надані відповіді, роз’яснення відповідно до чинного законодавства.

Стосовно проблемних питань внутрішньо переміщених осіб надійшло 16 звернень, в яких порушувались питання:

* призначення та виплата різних допомог;
* поновлення, отримання довідок;
* надання гуманітарної допомоги;
* підтвердження відповідності медичної довідки для проходження медичної комісії в територіальному центрі комплектування.

Т.в.о голови Подільської Райдержадміністрації 28.01.2023 завітав до голови ОСН «Комітет мікрорайону «Рада житлового масиву «Виноградар»
А. Захарченка з нагоди його 70-річного ювілею та вручив Грамоту Подільської районної в місті Києві державної адміністрації за вагомий внесок у розвиток рідного мікрорайону.

Також, тимчасовий виконувач обов’язків голови Подільської Райдержадміністрації 29.01.2023 завітав до мешканки Подільського району, учасниці Другої світової війни Н. Чернявської та привітав її зі 100-річним ювілеєм.

За сприяння у вирішенні порушених у зверненнях питань заявники висловили 10 подяк, зокрема, комунальним службам Подільського району – 8; працівникам Центру надання адміністративних послуг – 1 та відділу торгівлі -1.

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

За звітний період т.в.о голови Подільської Райдержадміністрації проведено 6 виїзних прийоми, під час яких прийнято 2 особи та 8 особистих прийомів, під час яких прийнято 19 осіб. Проведено 3 прямих телефонних лінії, під час яких прийнято 5 дзвінків.

Керівництвом Райдержадміністрації проведено 5 прийомів, на яких прийнято 9 громадян, а також проведено 7 прямих телефонних ліній, під час яких прийнято 12 дзвінків.

За період з 01.01.2023 по 30.06.2023 від фізичних осіб опрацьовано 109 запитів на публічну інформацію: 64 – за дорученнями керівництва Київської міської державної адміністрації та 45 – до Подільської районної в місті Києві державної адміністрації, із них: особисто – 5, електронною поштою – 26, поштою – 2, від інших органів – 12. У порівнянні з аналогічним періодом 2022 року кількість надходження запитів на публічну інформацію вдвічі збільшилася.

Запити направлялись на опрацювання розпорядникам інформації, які розглядались відповідно до вимог Закону України «Про доступ до публічної інформації».

Порушень строків розгляду та оскарження відповідей на запити не зафіксовано.

*Опрацювання звернень громадян*

*до державної установи «Урядова гаряча лінія»*

*та КБУ «Контактний центр міста Києва»*

За період з 01.01.2023 по 30.06.2023 організовано опрацювання за 1177 зверненнями громадян до Державної установи «Урядова гаряча лінія 1545». Звернення розглядались відповідно до Порядку взаємодії органів виконавчої влади та Державної установи «Урядовий контактний центр».

Передусім громадяни звертались з питань житлового господарства, що становить 51% від загальної кількості надходжень, з питань соціального забезпечення, а саме: призначення соціальних виплат і допомог особам, які переміщуються з тимчасово окупованих територій та надання адресної допомоги – 38%, питань благоустрою територій – 3%, надання пільгових рецептів – 2%, питання освіти – 1%, та 5% – інші питання.

Забезпечено контроль за розглядом 23272 зверненнями громадян до КБУ «Контактний центр міста Києва». Звернення розглядались особисто т.в.о. голови
Райдержадміністрації, а їх вирішення знаходиться на постійному контролі в структурних підрозділах та комунальних підприємствах Подільського району до остаточного виконання. Інформація та відповіді про розгляд порушених питань своєчасно вносяться до електронної системи реєстрації звернень та направляються авторам.

Невідкладного реагування потребувало забезпечення життєдіяльності соціально вразливих верств населення району, мешканців будинків, пошкоджених внаслідок обстрілів та внутрішньо переміщених осіб, евакуйованих з місць проведення бойових дій та населених пунктів, що опинилися на межі гуманітарної катастрофи. Розглянуто 190 звернень з питань продуктових наборів, ліків, надання гуманітарної та матеріальної допомоги для вирішення соціально-побутових проблем. Актуальними для мешканців району є питання щодо стану споруд цивільного захисту. Опрацьовано 596 звернень стосовно цілодобової доступності в укриттях, облаштування підвальних приміщень у житлових будинках і закладах освіти та інші укриття, що можуть слугувати бомбосховищами.

**За зверненнями вирішено такі питання:**

Відремонтовано покрівлі в будинках за адресами:буд. № 55/57 на вул. Волоській, буд. № 12-а на вул. Копилівській, буд. № 3-а на вул. Межовій, буд. № 26-а на просп. Георгія Гонгадзе*.*

Проведено поточний ремонт ліфтового обладнання у ліфтах:буд. № 12-а, на
вул. Копилівській, під’їзду № 2 буд. № 23 на вул. Межовій, буд. № 6, 8, 10 на вул. Мостицькій, під’їзду № 1 буд. № 2-г на вул. Новомостицькій, буд. № 6 на
вул. Петропавлівській, під’їзд № 3 буд. № 30/20-б на вул. Світлицького, буд. № 42/44 на вул. Сирецькій, під’їзду № 2 буд. № 4, під’їзду № 1 буд. 4-в, 4-г на вул. Наталії Ужвій, буд. № 6-а, 17, 17-а, 88-б, 96, 96-а на просп. Правди.

Виконано ремонт ганків за адресами: під’їзд № 1 буд. № 14/14 на
вул. Перемишльській, під’їзд № 1 буд. 12 на вул. Івана Виговського.

Огороджено зелені зонинаалеї від вул. Межової до вул. Наталії Ужвій, 12, у сквері Вікентія Хвойки, на вул. Електриків, 19*.*

Відновлено бруківку у скверах: на площі Щекавицькій, вул. Петра Сагайдачного.

Проведено реконструкцію садових лав у сквері на вул. Захарівській.

Відновлено благоустрій після розриттянатротуарі на вул. Хорива, 34*.*

Проведено асфальтування дороги та тротуарів на вул. Верхній Вал, 2-34, на вул. Петропавлівській, 44-50.

Виконано дрібний ремонт на вул. Вишгородській, 1-33, вул. Газопровідній.

Ремонт тротуару на вул. Нижній Вал, 35.

Відновлено бруківку на тротуарах:вул. Набережно-Хрещатицькій.

Відремонтовані сходи у підземному переході станції метро «Контрактова площа» до вул. Верхній Вал, 30.

За допомогу у вирішенні порушених за зверненнями питань заявники висловили 105 подяк працівникам, а саме: комунальних служб Подільського району – 75, Управління освіти – 8, Центру соціальних служб для сім’ї – 8, відділу охорони здоров’я – 4, Центру надання адміністративних послуг – 3, Територіального центру з обслуговування населення – 2, Служби у справах дітей та сім’ї – 2, відділу контролю за благоустроєм – 1 та сектору з питань запобігання та виявлення корупції – 1.

У Подільській Райдержадміністрації неухильно виконуються вимоги Закону України «Про звернення громадян» та 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».