**Звіт про організацію роботи зі зверненнями громадян**

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

**за дев’ять місяців 2017 року**

У Відділі роботи із зверненнями громадян (далі - Відділ) за звітний період зареєстровано 1900 звернень громадян, із них: письмових – 1379, з особистого прийому – 521. У порівнянні з аналогічним періодом минулого року, їх кількість зменшилась на 13 відсотків. У тому числі 136 письмових звернень, які надійшли на електронну адресу Подільської районної в місті Києві державної адміністрації, що становить 7 відсотків від загальної кількості.

Колективні звернення становлять 22 відсотки від загальної кількості. У порівнянні з аналогічним періодом минулого року їх кількість збільшилась на 20 відсотків. З урахуванням колективних звернень за звітний період звернулись 16092 громадянина, які в своїх листах порушили 2842 питання.

Результати аналізу звернень свідчать, що громадяни для розв’язання конкретних питань звертались передусім із заявами – 1689 або 88%; скаргами - 190 або 11%, пропозиціями – 21 або 1 %.

Безпосередньо від громадян за звітний період зареєстровано 808 звернень, що становить 43 відсотки від загальної кількості.

Для розгляду за належністю до райдержадміністрації передавались на опрацювання звернення:

- із Київської міської державної адміністрації - 852 або 45%,

- прокуратури м. Києва – 9 або 0,4%,

- від народних депутатів України та Верховної Ради України 122 або 6,5%,

- з інших органів державної влади , установ –108 або 5,5 %.

Як показує моніторинг, за результатами опрацювання порушених питань за зверненнями 16 відсотків задоволено, на 74 - надано роз’яснення, ще 10 - знаходиться на опрацюванні до надходження термінів.

Також за звітний період у відділі роботи із зверненнями громадян здійснено організацію опрацювання та контроль за 2560 зверненнями громадян до Державної установи «Урядовий контактний центр». Як свідчить моніторинг, на урядову телефонну гарячу лінію громадяни передусім зверталися з питань житлового господарства, що становить 65 відсотків від загальної кількості надходжень, з питань надання субсидії -14 відсотків, надання пільгових рецептів, виплати соціальної допомоги та інших питань.

Забезпечено контроль за розглядом 34 тис. 280 телефонних звернень громадян до КБУ «Контактний центр міста Києва*»*. Як свідчить моніторинг, з урахуванням перевірки зворотного зв’язку із заявниками, виконання звернень становить 81 відсоток. Звернення розглядаються особисто головою районної державної адміністрації, а їх вирішення перебуває на особистому контролі у керівників структурних підрозділів та комунальних підприємств Подільського району. Для здійснення якісного розгляду звернень щотижня на апаратних нарадах надаються протокольні доручення щодо опрацювання окремих питань. Звернення громадян розглядалися відповідно до Порядку взаємодії органів виконавчої влади та державної установи «Урядовий контактний центр». Інформація про розгляд порушених питань та відповіді на звернення своєчасно вноситься до електронної системи реєстрації звернень та направляється авторам звернень поштовим зв’язком у конвертному вигляді.

Відповідно до повноважень Відділу забезпечено організацію опрацювання за 214 запитами на публічну інформацію, із них: 96 від фізичних осіб та 118 - за дорученням виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації). Всі питання, що порушувались у запитах на публічну інформацію, розглянуто 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 районній державній адміністрації ретельно виконуються.

Як свідчить аналіз за актуальністю питань, що порушували громадяни у письмових та усних зверненнях, **це питання комунального господарства** або 91 відсоток від загальної кількості порушених питань. У порівнянні з аналогічним періодом минулого року цей показник збільшився на 4 відсотки.

*Питання комунального господарства - це*експлуатація будинків, ремонт ліфтів, ремонт дахів, асфальтування та ремонт доріг, оплата за комунальні послуги, відсутності ГВП у квартирах, облаштування дитячих майданчиків, оплата комунальних послуг, благоустрій прибудинкових територій. Також надано пропозиції щодо включення адрес до міської програми з виконання ремонту дахів та під’їздів, асфальтового покриття на прибудинкових територіях та міжквартальних проїздах.

Під час розгляду звернень громадян посадові особи районної державної адміністрації, в межах повноважень, особисто зустрічалися із авторами для з’ясування порушених питань, проводились виїзні комісійні обстеження за місцем проживання, складались акти обстежень, залучались до розгляду інші установи та організації. Питання, що забезпечують життєдіяльність громадян, перебувають на контролі до остаточного їх вирішення.

Надходження звернень з питань соціального захисту населення становить 7 відсотків від загальної кількості, у порівнянні з аналогічним періодом їх кількість зменшилась 60 відсотків.

Від громадян, які беруть участь в антитерористичної операції та їх сімей розглянуто 25 звернень. У зверненнях порушувались наступні питання: надання матеріальної допомоги; покращення житлових умов та комунальні питання.

Значна частина звернень громадян за звітний період надійшла до районної державної адміністрації від *найменш соціально захищених категорій громадян*: інвалідів другої Світової війни 10 звернень; учасників та інвалідів війни, учасників бойових дій – 75; ветеранів праці - 90; багатодітних сімей, «Матерів героїнь», одиноких матерів – 41; учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та потерпілих від Чорнобильської катастрофи – 51. Звернення зазначених категорій розглядаються мною особисто, надаються відповідні доручення, виконання яких контролюється до часу розв’язання проблем, які спричинили звернення.

На виконання вимог Указу Президента України від 07.02.2008 №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної в районній державній адміністрації головою, першим заступником голови, заступником голови, керівником апарату відповідно до затвердженого графіку проводились особисті та виїзні прийоми громадян і прямі “гарячі” телефонні лінії.

Під час організації проведення особистих прийомів громадян 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 19 особистих та 17 виїзних прийоми громадян, на яких прийнято 170 осіб, а також проведено 9 телефонних прямих лінії, в тому числі телефонну лінію в КБУ «Контактний центр міста Києва», в рамках проекту «Прямий зв'язок з Київською міською владою» та, які надійшли під час прямого ефіру передачі «Громадська приймальня» на телеканалі «Київ» від 5 вересня 2017 року.

Першим заступником голови, заступником голови та керівником апарату проведено 87 особистих та виїзних прийоми громадян, на яких прийнято 93 особи. 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 521 звернення від громадян, що становить 28 відсотків від загальної кількості звернень.

Для забезпечення інформованості населення організація роботи зі зверненнями громадян висвітлюється на офіційному веб-сайті районної адміністрації ([www.podil.gov.ua](http://www.podil.gov.ua)), а також розміщено Порядок розгляду звернень громадян у районній адміністрації, графіки особистого прийому громадян та проведення прямих «гарячих» телефонних ліній керівництвом районної адміністрації.