Інформація про організацію діяльності зі зверненнями громадян

у Подільській районній в місті Києві державній адміністрації

за перше півріччя 2020 року

Організаація роботи зі зверненнями громадян у Подільській районній в місті Києві державній адміністрації проводилась відповідно до положень Закону України “Про звернення громадян”, Указу 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), Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об’єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації”, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348 (із змінами), Порядку роботи з документами в інформаційно-телекомунікаційній системі “Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва“ у виконавчому органі Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації), районних в місті Києві державних адміністраціях, затвердженим розпорядженням виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 28.12.2012 № 2368, Регламенту райдержадміністрації, затвердженого розпорядженням Подільської райдержадміністрації від 19.11.2019 року № 1037 та іншими нормативно-правовими документами, які регламентують роботу із зверненнями громадян.

Станом на станом на 01.07.2020 року до Подільської районної в місті Києві державної адміністрації на розгляд надійшло 804 звернення громадян, із них: письмових – 692, з особистого прийому – 112, в тому числі 96 письмових звернень, які надійшли на електронну адресу райдержадміністрації, що становить 12 відсотків від загальної кількості. З урахуванням колективних звернень, за звітний період звернулись 5666 громадян, які в своїх листах порушили 1305 питань.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Загальнакількістьнадходженнязвернень | Кількістьписьмовихзвернень | Кількість зверненьз особистого прийому | Кількістьколективнихзвернень | Кількістьповторнихзвернень |
| 2020 | 2019 | 2020 | 2019 | 2020 | 2019 | 2020 | 2019 | 2020 | 2019 |
| 804 | 1215 | 692 | 956 | 112 | 259 | 127 | 236 | 0 | 0 |

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 в райдержадміністрації на період дії протиепідеміологічних заходів розміщена скриня для звернень громадян.

Також забезпечено організацію опрацювання 241 запит на публічну інформацію, із них: 48 - від фізичних осіб та 193 - 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.

Результати аналізу звернень свідчать, що громадяни для розв’язання конкретних питань звертались передусім із заявами (736), що становить 91 відсоток від питомої ваги надходження, скаргами 8 відсотків та пропозиціями 1 відсоток.

Безпосередньо від громадян за звітний період зареєстровано 301 звернення або 37,5 відсотків від загальної кількості.

Для розгляду за належністю до райдержадміністрації передавались на опрацювання звернення:

- із Київської міської державної адміністрації 45 відсотків,

- від інших органів державної влади, установ 17,5 відсотків.

Як показує моніторинг, за результатами опрацювання порушених питань за зверненнями 11 відсотків задоволено, на 89 надано роз’яснення, в тому числі, що перебувають на довгостроковому контролі до остаточного вирішення питань.

За актуальністю питань, що порушували громадяни у письмових та усних зверненнях, це – питання житлово-комунального господарства комунального господарства, що становить 60 відсотків від загальної їх кількості. У порівнянні з аналогічним періодом минулого року цей показник зменшився на 36 відсотків.

Пит*ання комунального господарства -* надання послуг з центрального опалення та гарячого водопостачання, оплата комунальних послуг, експлуатація будинків, ремонт ліфтів. 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 2020 рік.

Під час розгляду звернень посадові особи райдержадміністрації, 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.

Не менш важливими для мешканців Подільського району залишаються питання житлової політики та соціального захисту населення, що за кількістю порушених питань становить 7 відсотків від загальної кількості. В управлінні праці та соціального захисту населення проводиться належна робота щодо розгляду звернень з питань соціального забезпечення громадян. Оформлена допомога за рахунок програми «Турбота. Назустріч киянам».

За період з 01.01.2020 по 30.07.2020 року здійснено організацію опрацювання за 1833 зверненнями громадян до Державної установи «Урядова гаряча лінія 1545».

Як свідчить моніторинг на урядову «гарячу лінію» громадяни звертались з питань житлового господарства, що становить 54 відсотки від загальної кількості надходжень. З питань соціального забезпечення, а саме: нарахування субсидій та призначення соціальних виплат – 30 відсотків; надання пільгових рецептів – 3 відсотки; інші -13 відсотків.

Забезпечено контроль за розглядом 25179 телефонних звернень громадян до КБУ «Контактний центр міста Києва». Звернення розглядаються особисто головою райдержадміністрації. Як свідчить моніторинг з урахуванням перевірки зворотного зв’язку із заявниками виконання звернень становить 99 відсотків.

За звітний період головою Подільської райдержадміністрації Смирновим В. В. проведено: 4 особистих прийоми громадян та 4 виїзних прийоми громадян, під час яких прийнято 26 громадян, та проведено 1 пряму (“гарячу”) телефонну лінію, під час якої звернулося 19 громадян.

Першим заступником голови, заступником голови, керівником апарату та заступником апарату проведено 25 особистих та виїзних прийомів громадян, на яких прийнято 15 осіб.

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), керівництвом Подільської районної в місті Києві державної адміністрації призупинено особисті та виїзні прийоми громадян, а також засідання постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян.

Також опрацьовано 77 звернень громадян, отримані під час проведення прямих (“гарячих”) телефонних ліній, які реєструються у системі електронного документообігу АСКОД. За результатами їх розгляду громадянам надавались письмові відповіді, усні роз’яснення безпосередньо під час проведення прямих (“гарячих”) телефонних ліній.

У приміщенні Подільської райдержадміністрації у доступному для громадян місці встановлено стенд, на якому для відвідувачів розміщено витяги із Закону України “Про звернення громадян”, 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”, графік проведення особистого, виїзного прийомів громадян та прямих (“гарячих”) телефонних ліній керівництвом Подільської райдержадміністрації.

З метою забезпечення інформованості населення Порядок розгляду звернень громадян у Подільській районній в місті Києві державній адміністрації, графік проведення особистого, виїзного прийомів громадян та проведення прямих “гарячих” телефонних ліній керівництвом райдержадміністрації та інша інформація щодо організації роботи зі зверненнями громадян висвітлюється на офіційному вебсайті Подільської райдержадміністрації.

У зв’язку з набранням чинності Закону України від 28.10.2015 № 577 “Про внесення змін до Закону України “Про звернення громадян” щодо електронного звернення та електронної петиції” громадяни можуть звертатися до Подільської райдержадміністрації із заявами скаргами та пропозиціями, надіславши їх на електронну адресу: zvernpodilrda@kmda.gov.ua, яка розміщена на офіційній сторінці адміністрації. Розгляд електронних звернень здійснюється відповідно до Закону України “Про звернення громадян”.

Організація роботи зі зверненнями громадян висвітлюється на офіційному вебсайті районної адміністрації, а також розміщено нормативно -правові акти щодо забезпечення конституційних прав громадян, графіки особистого прийому громадян та проведення прямих «гарячих» телефонних ліній керівництвом райдержадміністрації та Київської міської державної адміністрації, звіти про роботу зі зверненнями громадян.

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.