**Про підсумки роботи зі зверненнями громадян**

**у Подільській районній в місті Києві державній адміністрації за 2019 рік**

У 2019 році до Подільської районної в місті Києві державної адміністрації надійшло на розгляд 2446 звернень громадян, із них: письмових – 1932, з особистого прийому – 514, в тому числі 170 звернень, які надійшли на електронну адресу, що становить 7 відсотків від загальної кількості.

З урахуванням колективних звернень, за звітний період звернулись 16601 громадянин, які в своїх листах порушили 4100 питань.

Як свідчить моніторинг, громадяни для розв’язання конкретних питань звертались передусім із заявами, що становить 92 відсотки від питомої ваги надходження, скаргами - 8 відсотків та пропозиціями - 0,3 відсотка. Безпосередньо від громадян за звітний період зареєстровано 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.

За результатами опрацювання порушених питань за зверненнями 24 відсотки задоволено, на 76 надано роз’яснення.

За актуальністю питань, що порушували громадяни у письмових та усних зверненнях це питання житлово-комунального господарства, що становить 61 відсоток від загальної їх кількості.

*Питання комунального господарства -* надання послуг 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 наступні роки

Не менш важливими для мешканців Подільського району залишаються *питання соціального захисту населення*, що за кількістю порушених питань становить 10 відсотків від загальної кількості. 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».

Також забезпечено організацію опрацювання за 315 запитами на публічну інформацію, із них: 79 - від фізичних осіб та 236 - 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.

На виконання вимог Указу в районній державній адміністрації головою, першим заступником голови, заступником голови, керівником апарату та заступником керівника 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: учасникам війни, інвалідам війни, багатодітним родинам та інш.

Головою Подільської районної в місті Києві державної адміністрації Смирновим В. В. проведено 30 особистих та 28 виїзних прийомів громадян, на яких прийнято 143 особи, а також проведено 12 телефонних ліній. Першим заступником голови, заступником голови, керівником апарату та заступником керівника апарату проведено 180 особистих та виїзних прийоми громадян, на яких прийнято 153 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 514 звернень від громадян, що становить 21 відсоток від загальної кількості надходження звернень. Скарг на відмову в прийнятті звернення та запису на особистий прийом не зафіксовано.

З метою підвищення рівня правової освіти громадян, поліпшення правового інформування, надання правової допомоги, створення належних умов для набуття громадянами правових знань, а також забезпечення їхнього конституційного права знати свої обов’язки, в юридичному відділі райдержадміністрації за звітний період надано 120 консультацій громадянам, які опинилися в складних життєвих умовах і потребують соціального захисту та підтримки. Юристом управління правової допомоги КБУ «Контактний центр міста Києва», який проводить прийом в громадській приймальні Подільської райдержадміністрації, надано консультації 200 особам.

Під час особистого прийому громадян, проводяться роз’яснення положень нормативно-правових актів України, що належать до компетенції відповідних структурних підрозділів. Найпоширенішими питаннями є: надання всіх видів державних соціальних допомог, надання житлових субсидій, а також питання соціального захисту та соціального обслуговування громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, учасників бойових дій та внутрішньо перемішених осіб. Питання пенсійного забезпечення, соціального захисту та соціального обслуговування населення. Також проводиться інформаційно-роз’яснювальна робота серед малозабезпечених верст населення і надається правова допомога мешканцям району при призначенні відповідно до законодавства державної допомоги сім’ям з дітьми, державної соціальної допомоги малозабезпечених сім’ям, інвалідам з дитинства, особам, які не мають права на пенсію, а також при призначенні інших видів державної допомоги.