**Розгляд звернень громадян у 2020 році**

У Подільській районній в місті Києві державній адміністрації в 2020 році зареєстровано та опрацьовано 2155 звернень громадян, із них: письмових – 1983, з особистого прийому – 172, в тому числі 248 звернень, які надійшли на електронну адресу райдержадміністрації, що становить 12 відсотків від загальної кількості. За дорученням Київського міського голови Кличка В. В. та керівництва Київської міської державної адміністрації надійшло на розгляд 997 звернень або 50 відсотків від питомої ваги надходження.

З урахуванням колективних звернень за звітний період звернулись 15132 громадянина, які у своїх листах порушили 3190 питань.

Безпосередньо від громадян за звітний період зареєстровано 765 звернень або 38 відсотків від загальної кількості.

Як показує моніторинг, кількість звернень з особистого прийому зменшилась у зв’язку з припиненням проведення особистих прийомів громадян, відповідно до 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, зі змінами та доповненнями.

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.

Як свідчить моніторинг, громадяни для розв’язання конкретних питань звертались передусім із заявами (1992), що становить 92 відсотки від питомої ваги надходження, скаргами - (163) або 8 відсотків.

Для розгляду за належністю до райдержадміністрації передавались на опрацювання звернення від інших органів державної влади, установ, що становить 18 відсотків.

За результатами опрацювання порушених питань за зверненнями 30 відсотків задоволено, на 70 - надано роз’яснення.

За актуальністю питань, що порушували громадяни у письмових та усних зверненнях, питання житлово-комунального господарства, становить 64 відсотки від загальної кількості. У порівнянні з аналогічним періодом минулого року цей показник зменшився на 18 відсотків.

*Питання комунального господарства:* надання послуг 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 2020 рік та наступні роки.

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 соціального захисту населення, що за кількістю порушених питань становить 6 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».

Значна частина звернень надійшла до райдержадміністрації від *найменш соціально захищених категорій громадян*: осіб з інвалідністю внаслідок Другої світової війни”- 2 звернення; учасників та осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників бойових дій - 206; ветеранів праці 45; багатодітних та одиноких матерів, «Матері-Героїні» – 23; учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та потерпілих від Чорнобильської катастрофи – 25. Звернення зазначених категорій розглядались головою райдержадміністрації особисто, виконання порушених питань яких контролюється до часу розв’язання проблем.

Від громадян учасників антитерористичних операцій та їх родичів розглянуто 21 звернення, із них: 4 за дорученнями керівництва Київської міської державної адміністрації та 17 до райдержадміністрації. У порівнянні з аналогічним періодом 2019 року кількість надходження звернень зменшилась на 43 відсотки. У зверненнях порушувались питання поліпшення житлових умов (4), надання місця для безоплатного зберігання автомобіля на автостоянці (1) про підтвердження дати реєстрації місця проживання (1), медичної домомоги (1), виплата одноразової матеріальної допомоги родині загиблого учасника АТО за належну для одержання земельну ділянку (6), які розглядались відповідно до вимог чинного законодавства.

Питання житлової політики за кількістю порушених питань становить 4 відсотки від загальної кількості. З аналогічним періодом минулого року цей показник зменшився на 40 відсотків.

Також помітне зменшення звернень з питань освіти та виховання, у порівнянні з аналогічним періодом 2019 року показник зменшився на 50 відсотків.

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

Забезпечено розгляд та контроль за опрацюванням 66 тис. 634 зверненнями громадян. Невчасно розглянутих звернень не зафіксовано, звернення розглядались у визначені терміни, на порушені питання надавались письмові відповіді вчасно.

За звітний період головою райдержадміністрації Смирновим В. В. проведено 4 особистих прийоми громадян та 4 - виїзних, під час яких прийнято 26 громадян, проведено 9 прямих телефонних ліній, під час яких звернулося 19 громадян.

Першим заступником голови, заступником голови, керівником апарату та заступником керівника апарату проведено 25 особистих та виїзних прийомів громадян, на яких прийнято 15 осіб. На період дії протиепідеміологічних заходів особисті прийоми громадян призупинені.