**Розгляд звернень громадян у 2022 році**

В основу організації роботи зі зверненнями громадян у Подільській районній в місті Києві державній адміністрації (далі – Райдержадміністрація) покладено завдання, 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), Інструкцією 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 (зі змінами), Порядком 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 (зі змінами) та іншими нормативно-правовими документами, які регламентують роботу зі зверненнями громадян.

Реєстрація звернень громадян, опрацювання та контроль за їх розглядом здійснюється в системі електронного документообігу інформаційно-телекомунікаційній системі «Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва»- АСКОД.

Станом на 31.12.2022 року зареєстровано та опрацьовано 1876 звернень громадян, із них: з особистого прийому – 126, письмових – 1750, в тому числі 232 звернення, які надійшли на електронну адресу Райдержадміністрації, що становить 12% від загальної кількості. За дорученням Київського міського голови Кличка В. В. та керівництва Київської міської державної адміністрації, Київської військової адміністрації надійшло на розгляд 1160 звернень або 62% від питомої ваги надходження.

З урахуванням колективних звернень за звітний період звернулись 23912 громадян, які у своїх листах порушили 2943 питань.

Безпосередньо від громадян за звітній період зареєстровано 560 звернень або 30% від загальної кількості.

Як показує моніторинг, кількість звернень з особистого прийому зменшилась у зв’язку з частковим припиненням проведення особистих прийомів громадян, відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 19.08.2022 № 928 «Про внесення змін до розпорядження Кабінету Міністрів України від 25.03.2020 № 338 і постанови Кабінету Міністрів України від 09.12.2020 № 1236» з метою запобігання поширенню на території України гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2 та у зв’язку з введенням воєнного стану на підставі Указу Президента України від 24.02.2022 № 64/2022 «Про введення воєнного стану в Україні», затвердженого Законом України «Про затвердження Указу Президента України «Про введення воєнного стану в Україні» від 24.02.2022 № 2102-ІХ», Указу Президента України від 07.11.2022 № 757/2022 «Про подовження строку дії воєнного стану в Україні».

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 1739 громадян, що становить 92,7% від питомої ваги надходження, скаргами 132 або 7%, пропозиціями 5 або 0,3%.

Для розгляду за належністю до Райдержадміністрації передавались на опрацювання звернення від інших органів державної влади, установ, що становить 8%.

За результатами опрацювання порушених питань за зверненнями 19% - задоволено, на 77,5% - надано роз’яснення, в тому числі, що перебувають на довгостроковому контролі до остаточного вирішення питань, ще 3,5% - на опрацюванні з дотриманням термінів.

За актуальністю питань, що порушували громадяни у письмових та усних зверненнях, питання житлово-комунального господарства становить 56% від загальної кількості. У порівнянні з аналогічним періодом минулого року цей показник майже не змінився.

*Питання комунального господарства:* надання послуг з 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 міських програм модернізації та капітального ремонту ліфтів у будинках, ремонту дахів та під’їздів, асфальтового покриття на прибудинкових територіях та міжквартальних проїздах на 2022 рік та наступні роки.

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.

Відповідно до Постанови Кабінету Міністрів України від 19.04.2022 № 473 «Про затвердження Порядку виконання невідкладних робіт щодо ліквідації наслідків збройної агресії Російської Федерації, пов’язаних із пошкодженням будівель та споруд» розпорядженням Подільської районної в місті Києві державної адміністрації від 08.07.2022 № 308 була утворена комісія з обстеження будівель та споруд приватної форми власності, пошкоджених внаслідок військових дій, спричинених збройною агресією російської федерації. Визначеною комісією за результатами обстеження, для подальшої роботи, складено та затверджено відповідні акти.

Не менш важливими для мешканців Подільського району залишаються *питання соціального захисту населення*, що за кількістю порушених питань становить 6% від загальної кількості. В Управлінні соціального захисту населення проводиться належна робота щодо розгляду звернень з питань соціального забезпечення громадян. Оформляється допомога за рахунок програми «Турбота. Назустріч киянам».

За звітний період від громадян - учасників антитерористичних операцій та їх родичів розглянуто 6 звернень, із них: 2 - за дорученнями керівництва Київської міської державної адміністрації та 4 - до Райдержадміністрації. Порушувались питання: поліпшення житлових умов (3), підтвердження реєстрації місця проживання (1), підтвердження пільги «Діти киян – учасників АТО» в системі електронного запису дітей до комунальних закладів дошкільної освіти (1), виплата щорічної разової грошової допомоги (1). На звернення надавались роз’яснення відповідно до чинного законодавства.

Стосовно проблемних питань внутрішньо переміщених осіб надійшло 50 звернень, в яких порушувались питання:

* взяття їх на облік як внутрішньо переміщених осіб та отримання відповідних довідок;
* призначення або затримка виплати щомісячної адресної грошової допомоги для покриття витрат на проживання;
* призначення та виплата різних допомог;
* надання гуманітарної допомоги;
* забезпечення житлом для тимчасового проживання;
* надання погодження на виїзд неповнолітньої дитини за кордон.

В умовах воєнного стану одним з ключових напрямків роботи є забезпечення життєдіяльності мешканців району, зокрема соціально вразливих верств населення. На території Подільського району міста Києва запроваджено роботу шести пунктів видачі гуманітарної допомоги.

Забезпечення населення продуктовими наборами відбувається згідно з Порядком безоплатного забезпечення населення міста Києва продовольчими товарами тривалого зберігання та їх видачі на період дії воєнного стану, затвердженим розпорядженням Київської міської військової адміністрації від 21.07.2022 № 583.

Залишаються актуальними *питання житлової політики***.** За кількістю порушених питань становить 3% відсотки від загальної кількості.

За сприяння у вирішенні порушених у зверненнях питань заявники висловили 12 подяк, зокрема, комунальним службам Подільського району – 8; працівникам Управління соціального захисту населення – 2, Територіального центру з обслуговування населення – 1 та Центру надання адміністративних послуг – 1.

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

За звітний період т.в.о голови (в.о. голови) Подільської Райдержадміністрації проведено 2 виїзних прийоми, під час яких прийнято 9 осіб; проведено 6 особистих прийомів, під час яких прийнято 20 осіб; проведено 9 прямих телефонних лінії, під час яких прийнято 10 дзвінків.

Керівництвом Райдержадміністрації проведено 6 прийомів, на яких прийнято 12 громадян; а також проведено 21 пряму телефонну лінію, під час яких зареєстровано 20 звернень громадян.

Відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 19.08.2022 № 928 «Про внесення змін до розпорядження Кабінету Міністрів України від 25.03.2020 № 338 і постанови Кабінету Міністрів України від 09.12.2020 № 1236» з метою запобігання поширенню на території України гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2 та у зв’язку з введенням воєнного стану на підставі Указу Президента України від 24.02.2022 № 64/2022 «Про введення воєнного стану в Україні», затвердженого Законом України «Про затвердження Указу Президента України «Про введення воєнного стану в Україні» від 24.02.2022 № 2102-ІХ», Указу Президента України від 07.11.2022 № 757/2022 «Про подовження строку дії воєнного стану в Україні». керівництвом Райдержадміністрації було частково призупинено проведення особистих та виїзних прийомів громадян.

Упродовж звітного періоду працівниками Відділу приймались телефонні звернення від громадян, які звертались за консультаціями та допомогою у вирішенні питань. У межах повноважень працівниками надавались консультації. За результатами їх опрацювання 90% порушених питань за зверненнями задоволено.

За період з 01.01.2022 по 31.12.2022 від фізичних осіб опрацьовано 115 запитів на публічну інформацію: 82 – за дорученнями керівництва Київської міської державної адміністрації та 33 – до Подільської районної в місті Києві державної адміністрації, із них: особисто – 1, електронною поштою – 16,
поштою – 9, від інших органів – 7. У порівнянні з аналогічним періодом 2021 року кількість надходження запитів на публічну інформацію вдвічі зменшилась.

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

Порушень строків розгляду та оскарження відповідей на запити не зафіксовано.

За період з 01.01.2022 по 31.12.2022 здійснено організацію опрацювання за 3250 зверненнями громадян до Державної установи «Урядова гаряча лінія 1545». Звернення розглядались відповідно до Порядку взаємодії органів виконавчої влади та Державної установи «Урядовий контактний центр».

Як свідчить моніторинг, на урядову «гарячу лінію» громадяни передусім звертались з питань житлового господарства, що становить 50% від загальної кількості надходжень; значно збільшився відсоток питань соціального забезпечення, а саме: нарахування субсидій, призначення соціальних виплат та надання адресної допомоги – 39%, що на 40% більше ніж у 2021 році; надання пільгових рецептів – 4%; питання ремонту будинків, пошкоджених внаслідок обстрілів – 3%; питання освіти – 1%; та 3% – інші питання.

Забезпечено контроль за розглядом 53 500 зверненнями громадян до КБУ «Контактний центр міста Києва». Звернення розглядались особисто т.в.о. голови
Райдержадміністрації, а їх вирішення знаходиться на контролі в структурних підрозділах та комунальних підприємств 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 3440 звернень з питань продуктових наборів, ліків, надання гуманітарної та матеріальної допомоги для вирішення соціально-побутових проблем.

За допомогу у вирішенні порушених за зверненнями питань заявники висловили 120 подяк, а саме: комунальним службам Подільського району – 105, працівникам Управління соціального захисту населення – 4, Територіального центру з обслуговування населення – 6, Центру соціальних служб для сім’ї – 6, дітей та молоді – 6, Управління освіти – 1, відділу охорони здоров’я – 1 та Центру надання адміністративних послуг – 1.

У Подільській Райдержадміністрації неухильно виконуються положення 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».