У Подільській районній в місті Києві державній адміністрації (далі – Райдержадміністрація) за 2023 рік зареєстровано та опрацьовано 1872 звернення громадян, із них: з особистого прийому – 281, письмових – 1591, в тому числі 336 звернень, які надійшли на електронну адресу Райдержадміністрації, що становить 18% від загальної кількості. За дорученням Київського міського голови Кличка В. В. та керівництва Київської міської державної адміністрації, Київської військової адміністрації до Райдержадміністрації надійшло на розгляд 788 звернень або 42% від питомої ваги надходження. З урахуванням колективних звернень за звітний період звернулись 37748 громадян, які у своїх листах порушили 2486 питань. Безпосередньо від громадян за звітній період зареєстровано 849 звернень або 45% від загальної кількості. Для розв’язання конкретних питань зверталось передусім із заявами 1666 громадян, що становить 89% від питомої ваги надходження, зі скаргами - 201 або 10,8%, пропозиціями 5 або 0,2%.

За результатами опрацювання порушених питань за зверненнями
23% - задоволено, на 74% - надано роз’яснення, в тому числі, що перебувають на довгостроковому контролі до остаточного вирішення питань, ще 3% - на опрацюванні з дотриманням термінів.

Для забезпечення конституційних прав громадян на звернення у вестибюлі Райдержадміністрації розміщена скринька для письмових звернень громадян.

За актуальністю питань, що порушували громадяни у письмових та усних зверненнях, *питання житлово-комунального господарства* становить 49% від загальної кількості. 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 2023 рік та наступні роки.

Під час розгляду звернень громадян, 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.

Не менш важливими для мешканців Подільського району залишаються *питання* *соціального захисту* *населення*, що за кількістю порушених питань становить 6,4% від загальної кількості. В Управлінні соціального захисту населення Райдержадміністрації проводиться належна робота щодо розгляду звернень з питань соціального забезпечення громадян.

Також, важливими є *питання сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей*, що становить 4,5% відсотки від загальної кількості.

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

За 2023рік виконуючим обов’язки голови Райдержадміністрації проведено 16 виїзних прийомів, під час яких прийнято 13 осіб та 23 особистих прийомів, під час яких прийнято 49 осіб, проведено 9 прямих телефонних лінії, під час яких прийнято 9 дзвінків від громадян. Керівництвом Райдержадміністрації проведено 14 прийомів, на яких прийнято 28 громадянина, а також проведено 14 прямих телефонних ліній, під час яких прийнято 16 дзвінків від громадян.

Упродовж звітного періоду працівниками відділу роботи із зверненнями громадян апарату Подільської районної в місті Києві державної адміністрації приймались телефонні звернення від громадян, які звертались за консультаціями та допомогою у вирішенні питань. У межах повноважень працівниками відділу надавались консультації. За результатами їх опрацювання 90% порушених питань за зверненнями задоволено.

За період з 01.01.2023 по 31.12.2023 організовано опрацювання за 2462 зверненнями громадян до Державної установи «Урядова гаряча лінія 1545». Як свідчить моніторинг, громадяни передусім звертались з питань житлового господарства, що становить 62% від загальної кількості надходжень, з питань соціального забезпечення: призначення соціальних виплат і допомог особам, які переміщені з тимчасово окупованих територій та надання адресної допомоги – 25%, питань благоустрою територій – 2%, надання пільгових рецептів – 1,7%, питання освіти – 1,7%, надання адміністративних послуг – 0,9% та інші питання - 6,7%.

Забезпечено контроль за розглядом 53199 зверненнями громадян до КБУ «Контактний центр міста Києва». Звернення розглядались особисто виконувачем обов’язків голови Райдержадміністрації, а їх вирішення знаходиться на контролі в структурних підрозділах та комунальних підприємствах Подільського району до остаточного виконання.

Розглянуто 688 звернень з питань надання гуманітарної та матеріальної допомоги для вирішення соціально-побутових проблем і обслуговування одиноких непрацездатних громадян. Актуальними для мешканців району є питання щодо стану споруд цивільного захисту.

Опрацьовано 840 звернень стосовно цілодобової доступності до укриттів, облаштування підвальних приміщень у житлових будинках і закладах освіти та інші укриття, що можуть слугувати бомбосховищами.

За допомогу у вирішенні порушених за зверненнями питань заявники висловили 267 подяк.

На нарадах з обговорювання оперативних питань розглядались питання за зверненнями громадян, які потребують оперативного вирішення для забезпечення життєдіяльності населення Подільського району.

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».