**Інформаційно-аналітичні матеріали про**

**стан роботи зі зверненнями громадян**

**Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації**

**за 2018 рік**

Дарницька районна в місті Києві державна адміністрація (далі – Дарницька РДА) веде роботу з розгляду звернень громадян згідно з вимогами Конституції України, Закону України «Про звернення громадян», 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» та інших нормативно-правових актів, що регулюють порядок розгляду звернень громадян.

За період з 01.01.2018 по 31.12.2018 до Дарницької РДА надійшло **3 712**звернень громадян, з яких:

* письмових – 2 632(71 %);
* усних – 1 080 (29 %).

Порівняно з аналогічним періодом минулого року, слід відмітити зменшення кількості надходження звернень на 7 % (додаток 1).

Кількість звернень від громадян, які надійшли на електронну пошту відділу роботи із зверненнями громадян апарату Дарницької РДА, складають 322 звернення, це 9 % від загальної кількості звернень громадян за звітний період 2018 року.

За дорученням керівництва виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) протягом 2018 року надійшло 1 241 звернення (33 % від загальної кількості звернень), з них за дорученням Київського міського голови – 121 звернення. Безпосередньо від громадян на адресу Дарницької РДА надійшло 1 599 звернень (43 % від загальної кількості звернень). Надходження звернень до Дарницької РДА у розрізі кореспондентів та результати їх розгляду зазначені у додатку 2.

Звернення розподілились на: *заяви* – 3 449 (93%); *скарги* – 199 (5%) та *пропозиції –* 64(2%).

З урахуванням колективних звернень до Дарницької РДА звернулось 25 431 громадянин, якими порушено 4 702 питання. За аналогічний період 2017 року звернулось 43 288 громадян та порушили 4 867 питань. Серед позитивно вирішених питань, порушених громадянами у зверненнях, зокрема можна зазначити наступні:

* за дорученням заступника голови Київської міської державної адміністрації Пантелеєва П.О. від 11.06.2018 № І-4555/1 до звернення гр. Ігнатова В.В. відділом контролю за благоустроєм та охорони навколишнього природного середовища апарату Дарницької РДА приведено до належного санітарного стану територію на Харківському шосе;
* за дорученням заступника голови Київської міської державної адміністрації Пантелеєва П.О. від 30.07.2018 № БП-11577 до звернення гр. Прівень Т.О. працівниками структурного підрозділу ЖЕД-203 комунального підприємства «Керуюча компанія з обслуговування житлового фонду Дарницького району м. Києва» відновлено зливоприймальну мережу житлового будинку № 11 на вул. Архітектора. У результаті покрівля та технічний поверх зазначеного житлового будинку знаходяться в задовільному технічному стані;
* за дорученням заступника голови Київської міської державної адміністрації Пантелеєва П.О. від 03.08.2018 № Л-11810 до звернення гр. Литвин С.В. відділом контролю за благоустроєм та охорони навколишнього природного середовища апарату Дарницької РДА приведено до належного санітарного стану територію дитячого майданчика біля будинків №№ на вул. Срібнокільській;
* за дорученням заступника голови Київської міської державної адміністрації Пантелеєва П.О. від 21.08.2018 № В-12480 до звернення гр. Валенціонок О. холодне та гаряче водопостачання житлового будинку № 9 на просп. М. Бажана відновлено;
* за дорученням першого заступника голови Дарницької РДА Лозового В.Б. від 12.03.2018 № 101/З-440 до звернення гр. Засядько Н.Ю. працівниками комунального підприємства «Керуюча компанія з обслуговування житлового фонду Дарницького району м. Києва» замінено ділянку зливосточної мережі на технічному поверсі житлового будинку № 47 на вул. Тростянецькій, проведено прочищення через ревізію водостічного трубопроводу та виконано частковий ремонт покрівлі будинку;
* за дорученням виконувача обов’язків голови Дарницької РДА Захарченка П.П. від 06.06.2018 № 101/Ш-930/1 до звернення депутата Київської міської ради Баленко І.М. щодо звернення гр. Шестакової працівниками комунального підприємства «Керуюча компанія з обслуговування житлового фонду Дарницького району м. Києва» завезено пісок на дитячий майданчик житлового будинку № 28-Б на вул. Архітектора Вербицького;
* за дорученням виконувача обов’язків голови Дарницької РДА Захарченка П.П. від 05.06.2018 № 101/ОП/П-905/1 до звернення гр. П’яткіної А.А. працівниками комунального підприємства «Керуюча компанія з обслуговування житлового фонду Дарницького району м. Києва» та відділу контролю за благоустроєм та охорони навколишнього природного середовища апарату відновлено благоустрій після ліквідації аварії на території приватного сектору мікрорайону Червоний Хутір.

За інформацією відділу обліку та розподілу житлової площі апарату протягом 2018 року за рахунок житла, переданого Департаментом будівництва та житлового забезпечення виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), 17 черговиків квартирного обліку Дарницького району отримали житлову площу, з них одна особа – інвалід І групи при виконанні обов’язків військової служби.

Протягом 2018 року до Дарницької РДА надійшло 540 *колективних звернень*, що складає 15% загальної кількості звернень громадян. У зверненнях громадяни переважно порушували питання комунального господарства, житлової політики, соціального захисту населення, забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності тощо. Слід відмітити зменшення надходжень звернень з питань соціального захисту населення на 13%, що пояснюється збільшенням звернень безпосередньо до Департаменту соціальної політики виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), який наділено повноваженнями щодо здійснення виплат одноразової матеріальної допомоги учасникам АТО. Також за підсумками 2018 року спостерігається тенденція зменшення звернень з питань сім’ї, дітей, молоді, гендерної рівності, фізичної культури і спорту в 1,8 разів.

Упродовж звітного періоду до Дарницької РДА звернулося 347громадян *пільгових категорій* (із них: 86 звернень від учасників та інвалідів війни, учасників бойових дій; 138 звернень від інвалідів І, ІІ, ІІІ групи; 30 звернень від ветеранів праці; 18 звернень від дітей війни; 51 звернення від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь; 24 звернення від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи, що зазначено у додатку 1. У порівнянні з аналогічним періодом 2017 року слід відмітити зменшення у 1,5 разів звернень від категорії «учасники та інваліди війни, учасники бойових дій».

Упродовж звітного періоду, відповідно до затвердженого Дарницькою РДА графіка, керівництвом проводились особисті та виїзні прийоми громадян, а також прямі «гарячі» телефонні лінії.

*Особисто виконувачем обов’язків голови* Дарницької РДА проведено:

* 33 особисті прийоми громадян, на яких звернулося 212 громадян;
* 10 виїзних прийомів громадян, під час яких звернулось 23 громадянина;
* 13 прямих «гарячих» телефонних ліній, під час проведення яких зателефонувало 16 громадян (додаток 4).

Під час проведення особистих прийомів громадян забезпечувався пріоритет першочерговості прийому інвалідів Великої Вітчизняної війни, учасників Великої Вітчизняної війни, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», учасників АТО та інших пільгових категорій населення.

На виконання *завдань*, передбачених Указом 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», відділом роботи із зверненнями громадян апарату Дарницької РДА впродовж звітного періоду проведено:

* 17 виїзних днів «контролю», під час яких з виїздом на місце перевірено стан розгляду (виконання) звернень, за результатами перевірки складено відповідні акти;
* 11 перевірок організації роботи із зверненнями громадян в структурних підрозділах Дарницької РДА та комунальних підприємствах, віднесених до сфери її управління;
* 12 засідань постійно діючої Комісії з питань розгляду звернень громадян при Дарницькій РДА, під час яких розглянуто 15 звернень.

Мешканцям Дарницького району міста Києва постійно надаються *безкоштовні юридичні консультації*. Протягом звітного періоду в приміщенні управління праці та соціального захисту населення двічі на тиждень проводив прийом юрисконсульт Центру правової допомоги киянам, які опинились у складних життєвих обставинах. За безкоштовною юридичною допомогою звернулося 1 466громадян. Слід зазначити, що безпосередньо в будівлі Дарницької РДА двічі на тиждень проводиться прийом юрисконсультом Центру правової допомоги киянам, які опинились у складних життєвих обставинах. За звітний період за допомогою звернулось 381 мешканець району. Громадяни переважно порушували питання про розділ особових рахунків житла, зняття з реєстрації осіб, які тривалий час не проживають за місцем реєстрації, призначення та отримання аліментів, визнання недієздатними осіб, позбавлення батьківських прав тощо.

З метою забезпечення широкої поінформованості населення на офіційному *веб–сайті* Дарницької РДА постійно розміщуються та поновлюються інформаційні матеріали про стан роботи зі зверненнями громадян, зокрема, графіки проведення особистих прийомів громадян керівництвом Дарницької РДА; графіки проведення особистих прийомів керівниками структурних підрозділів Дарницької РДА у 2018 році; порядок організації проведення особистого, виїзного прийому громадян, а також інформація щодо проведення прямих «гарячих» телефонних ліній виконувачем обов’язків голови Дарницької РДА, квартальних звітів про підсумки роботи щодо опрацювання звернень громадян тощо.

Дарницькою РДА відповідно до вимог законодавства України надалі продовжуватиметься робота із забезпечення умов для реалізації громадянами права на звернення та відповідно належного розгляду; посилення відповідальності посадових осіб та керівників структурних підрозділів Дарницької РДА за вирішення порушених громадянами питань у своїх зверненнях; приділення особливої уваги при розгляді звернень пільгових категорій населення та найменш соціально-захищених верств населення.

Керівник апарату Микола КАЛАШНИК

Вікторія Чепурко 5654599