**Інформаційно-аналітичні матеріали про**

**стан роботи зі зверненнями громадян**

**за підсумками І півріччя 2015 року**

На виконання 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 на виконання доручень виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 05.06.2015 № 16894 та від 09.06.2015 № 101/3414 Дарницька районна в місті Києві державна адміністрація надає інформаційно-аналітичну довідку та статистичний звіт про стан роботи зі зверненнями громадян за підсумками І півріччя 2015 року.

За період з 01.01.2015 по 30.06.2015 до Дарницької райдержадміністрації надійшло **2 458** звернень громадян, з яких:

* письмових 1 279(52,03%);
* усних 1 179 (47,97%), що надійшли на особистих прийомах, під час прямих «гарячих» телефонних ліній до голови райдержадміністрації, першого заступника голови і керівника апарату РДА, а також та за дорученнями керівництва КМДА та інших органів державної влади. Детальну інформацію наведено в Додатку 1 та Додатку 2.

Звернення розподілились на: *заяви* 2309 (93,94%); *скарги* 139 (5,66%) та *пропозиції* 10 (0,4%).

Протягом звітного періоду найбільше звернень надійшло безпосередньо від громадян 1267 (51,55% від загальної кількості звернень). Від виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) надійшло 1065 звернень (43,33% від загальної кількості звернень), 584 (23,76%) з яких за дорученням голови КМДА (на 2 звернення, з яких надано доручення поінформувати особисто). Адресати надходження звернень до райдержадміністрації у розрізі кореспондентів та стан їх розгляду зазначені у Додатку 4.

З урахуванням *колективних звернень* протягом звітного періоду до Дарницької райдержадміністрації звернулось *14 985* громадян, які порушили 3 161 питання.

Відповідно до доручень керівництва райдержадміністрації відділом роботи із зверненнями громадян було взято на оперативний контроль виконання 941 (38,29%) звернення. Особисто головою райдержадміністрації надано доручень щодо розгляду 2 210 звернень, що становить 89,91% від загальної кількості звернень, які надійшли до Дарницької РДА.

За результатом розгляду звернень громадян за звітний період (станом на 01.07.2015):

* задоволено питань, порушених у 514 зверненнях
* на 1665 звернень надані аргументовані роз’яснення
* відмовлено в задоволенні (відповідно до вимог чинного законодавства) – на 0 звернень
* 39 звернень переслані за належністю відповідно до ст. 7 Закону України «Про звернення громадян»
* 3 звернення, що не підлягають розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України «Про звернення громадян»
* 237 звернень знаходяться на розгляді(термін виконання не настав).

Серед позитивно вирішених питань, порушених громадянами у зверненнях, зокрема можна зазначити наступні (копії відповідей додаються):

* на усне звернення на пряму «гарячу» телефонну лінію до голови райдержадміністрації мешканки житлового будинку № 36/2 на вул. Ревуцького гр. Місюри О.Ш. стосовно ремонту покрівлі над квартирою № 58, працівниками структурного підрозділу комунального підприємства «Керуюча компанія з обслуговування житлового фонду Дарницького району міста Києва» ЖЕД-204 виконано частковий ремонт покрівлі над квартирою заявниці;
* на звернення гр. Колесникової Ю.В. щодо покосу трави на зеленій зоні біля пішохідного переходу по вул. Горлівській та вул. Кравчука, структурним підрозділом комунального підприємства «Керуюча компанія з обслуговування житлового фонду Дарницького району міста Києва» ЖЕД-201 проведено всі необхідні роботи на вказаних вулицях;
* на звернення мешканця Дарницького району Філоненко А.А. щодо ремонту покрівлі житлового будинку № 20 на вул. Поліській, Дарницькою районною в місті Києві державною адміністрацією спільно з представниками балансоутримувача будинку КП «КК з ОЖФ Дарницького району міста Києва» у червні місяці був зроблений поточний ремонт покрівлі;
* на виконання доручення Київської міської державної адміністрації від 22.06.2015 № ОП/К-9862 за результатами особистого прийому у заступника голови КМДА щодо медикаментозного забезпечення сина заявниці Козярчука Івана Андрійовича (який проживає на вул. Леніна, 59) з метою контролю за станом здоров’я дитини та медикаментозним забезпеченням та враховуючи рідкісне захворювання, складено індивідуальний план медичного спостереження у районного позаштатного спеціаліста з ендокринології, лікаря-ендокринолога дитячого КНП «КДЦ дитячий», та надано відповідні доручення забезпечити дитину препаратом «Соматулін Аутожен 120мг» на пільгових (безкоштовно) умовах;
* на звернення гр. Лаврентьєвої О.І., якій присвоєно почесне звання «Мати-героїня» (проживає на вул. Вересневій, 12) щодо надання їй матеріальної допомоги, на засіданні комісії з питань надання одноразової адресної матеріальної допомоги малозахищеним верствам населення Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації було прийнято рішення про виділення грошової допомоги в розмірі 500 грн.

Протягом І півріччя 2015 року до райдержадміністрації надійшло 272 *колективних звернення* (3161 громадянина), що на 128 більше, у порівнянні з аналогічним періодом 2014 року. У колективних зверненнях громадяни найчастіше порушували питання комунального господарства; питання освіти; економічної, цінової, інвестиційної політики та будівництва; забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку тощо.

Всього у зверненнях, що надійшли за звітний період, громадяни порушили 3161 питання, найактуальніша тематика яких розподілилась наступним чином:

1. житлово-комунального господарства – 822 звернення (26,0% від загальної кількості питань);
2. соціального захисту – 546 звернень (17,27%);
3. охорони здоров'я – 463 звернення (14,65%);
4. житлової політики – 138 звернень (4,37%);
5. питання освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності – 68 звернень (2,15%).

Враховуючи загальну тенденцію постійного надходження звернень із зазначених питань простежується значне збільшення звернень по пунктах 1 та 2, порівняно з аналогічним періодом минулого року (27,4% та 88,6% відповідно), що пояснюється збільшенням тарифів на житлово-комунальні послуги в І півріччі 2015 та значною кількістю звернень від учасників та/або родичів учасників антитерористичної операції.

Згідно аналізу порушених громадянами у зверненнях питань перше місцеза актуальністюпосілипитання ***житлово-комунального господарства – 26%*** від загальної кількості питань. Найчастіше громадяни звертались щодо надання інформації стосовно обґрунтування встановлених тарифів на житлово-комунальні послуги, опалення, електроенергії; водопостачання; встановлення та повірки лічильників (будинкових і квартирних); перерахунку оплати за житлово-комунальні послуги у зв'язку з ненаданням послуг у повній мірі; поточного ремонту житлових будинків, дахів, квартир; щодо діяльності ОСББ та ЖБК; щодо роботи ЖЕДів; вирішення питань благоустрою, законності встановлення МАФ та ТС у районі тощо.

*Довідково:*

*За наданими пропозиціями Дарницької райдержадміністрації (враховуючи звернення мешканців Дарницького району) Розпорядженням ВО КМР (КМДА) від 26.02.2015 за № 175 прийнято рішення щодо фінансування у 2015 році встановлення лічильників теплової енергії в 54 житлових будинках; капітального ремонту покрівель у 19 житлових будинках; облаштування ігрових та спортивних майданчиків за 39 адресами тощо.*

На другому та третьому місціза актуальністю посілипитання ***соціального захисту населення та охорони здоров'я* – *17,8%* та *14,7*%** від загальної кількості питань

*Довідково:*

*За звітний період прийнято рішення щодо надання матеріальної допомоги 352 малозабезпеченим громадянам та громадянам, які є родичами учасників АТО на суму 139,605 тис. грн.*

На четвертому місціпосіли ***питання житлової політики*** – ***4,4%***. Слід зазначити, що у цьому сегменті переважали питання приватизації кімнат у гуртожитках (значна кількість звернень від мешканців гуртожитку по вул. Горлівська, 124/1) та питання надання соціального та службового житла.

Відповідно до Указу Президента України 109/2008 від 07.02.2008 при розгляді звернень громадян першочергова увага приділялась пільговим категоріям населення.

Впродовж звітного періоду до райдержадміністрації звернулося **928**громадян *пільгових категорій* (із них: 457 звернень від учасників та родичів АТО), що на 395 звернень більше у порівнянні з аналогічним періодом 2014 року.

Особливу увагу зосереджено на зверненнях, що надійшли від інвалідів Великої Вітчизняної війни, учасників ВВв, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», дітей-сиріт та дітей позбавлених батьківського піклування (інформацію щодо розгляду зазначено в Додатку 5).

Впродовж звітного періоду відповідно до затвердженого головою райдержадміністрації графіка, керівництвом Дарницької РДА проводились особисті прийоми громадян (в тому числі виїзні) тапрямі «гарячі» телефонні лінії.

Особисто головою райдержадміністрації було проведено:

* 25 щотижневих особистих прийомів громадян, на яких до голови звернулося 122 громадянина;
* 2 виїзних прийомів, на які звернулось 75громадян;
* 6 прямих «гарячих» телефонних ліній, під час проведення яких зателефонувало 6 громадян (Додаток 6).

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», учасникам АТО та інших пільгових категорій населення (Додаток 5, Додаток 7).

Основна тематика питань, що порушували громадяни на особистих і виїзних прийомах та «гарячих» телефонних лініях наступна: вирішення питань житлово-комунального господарства та благоустрою; житлові питання; транспортні та питання будівництва; питання соціального захисту та надання матеріальної допомоги тощо.

На виконання завдань, передбачених Указом Президента України від 07.02.2008 №109/2008 впродовж звітного періоду здійснено:

* звітування голови Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації перед головою Київської міської державної адміністрації про організацію роботи із зверненнями громадян та виконання визначених Указом завдань за період з 01.01.2015 до 10.02.2015;
* проведено 6 днів «контролю», під час яких з виїздом на місце перевірено стан розгляду (виконання) трьох звернень, за результатами перевірки складено відповідні акти;
* проведено одне засідання постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян при Дарницькій райдержадміністрації, на засіданні якої вирішувались порушені у зверненні питання, що потребували комісійного розгляду;
* проведено п’ять перевірок організації роботи із зверненнями громадян у наступних структурних підрозділах Дарницької РДА: відділі обліку та розподілу житлової площі; відділі з питань внутрішньої політики, зв’язків з громадськістю та засобами масової інформації; відділі (Центр) надання адміністративних послуг; управлінні житлово-комунального господарства та управління праці та соціального захисту населення. За результатами перевірок голові РДА були підготовлені довідки із зазначеними зауваженнями та рекомендаціями щодо поліпшення роботи зі зверненнями громадян. Головою РДА були надані відповідні доручення керівникам структурних підрозділів щодо усунення зауважень та врахування у подальшій роботі наданих рекомендацій. У ході перевірок структурним підрозділам РДА спеціалістами відділу роботи із зверненнями громадян надавались методичні рекомендації щодо належної організації роботи розгляду із зверненнями громадян відповідно до вимог чинного законодавства;
* перед головою райдержадміністрації прозвітували про організацію роботи із зверненнями громадян три керівники структурних підрозділів РДА: відділу обліку та розподілу житлової площі; відділу з питань внутрішньої політики, зв’язків з громадськістю та засобами масової інформації та управління праці та соціального захисту населення. За результатами розгляду головою РДА були надані відповідні доручення щодо неухильного виконання вимог Закону України «Про звернення громадян» та Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008.

Протягом звітного періоду на апаратних нарадах Дарницької райдержадміністрації начальником відділу роботи із зверненнями громадян райдержадміністрації за підсумками 2014 року та І кварталу 2015 року зроблено доповідь про стан виконання структурними підрозділами РДА та службами району Закону України «Про звернення громадян» та Указу Президента України від 07.02.2008 за №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та місцевого самоврядування». За результатом апаратних нарад головою РДА надані протокольні доручення керівникам структурних підрозділів РДА та комунальних підприємств району щодо проведення роботи з належного розгляду звернень громадян відповідно до вимог чинного законодавства.

З метою підвищення якості та рівня виконавської дисципліни в Дарницькій райдержадміністрації продовжується практика щомісячного погодження керівниками відділу контролю та відділу роботи із зверненнями громадян преміальних виплат за підсумками виконавської дисципліни структурних підрозділів райдержадміністрації.

Відповідно до вимог Указу Президента України від 07.02.08 №109/2008 мешканцям Дарницького району міста Києва постійно надаються *безкоштовні юридичні консультації*. Впродовж 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. Протягом І півріччя 2015 року за безкоштовною юридичною допомогою звернулось *364* громадянина. За звітний період юрисконсультом було видано 2направлення малозабезпеченим сім'ям на безоплатну правову вторинну допомогу. Слід також зазначити, що безпосередньо в громадській приймальні РДА також двічі на тиждень розпочато прийом юрисконсультом Центру правової допомоги киянам, які опинились у складних життєвих обставинах. За звітний період за допомогою звернулось *102* малозабезпечених мешканців району та учасників та родичів учасників антитерористичної операції.

З метою забезпечення широкої поінформованості населення на офіційному веб-сайті Дарницької райдержадміністрації постійно розміщуються та поновлюються інформаційні матеріали про стан роботи зі зверненнями громадян, зокрема: графіки проведення особистих прийомів громадян керівництвом РДА; графіки проведення особистих прийомів керівниками структурних підрозділів у 2015 році; Порядок організації проведення особистого, виїзного прийому громадян, прямих «гарячих» телефонних ліній у Дарницькій РДА; Примірний порядок розгляду звернень громадян у Дарницькій РДА. Крім того, графіки прийому громадян керівництвом Дарницької райдержадміністрації розміщуються в приміщеннях структурних підрозділів райдержадміністрації, які територіально знаходяться поза межами адміністративної будівлі РДА, комунальних підприємствах і ЖЕДах району.

Протягом звітного періоду на телеканалах «1+1», «Тоніс», «IСTV», ТРК «Київ» та «Марс-ТВ» транслювались коментарі голови Дарницької РДА щодо проблемних питань життєдіяльності району, які в тому числі були порушені у зверненнях громадянами, а саме: зараження людей питною водою у мкр. Бортничі; стосовно будівництва торгового центру в мкр. Осокорки; стосовно презентації та встановлення кіосків нового зразка в мкр. Позняки тощо.

Крім того, слід зазначити, що голова РДА взяв участь у робочій зустрічі представників інвесторів із Японії та України на території Бортницької станції аерації щодо її реконструкції. Питання реконструкції Бортницької станції аерації наразі є найактуальнішим питанням не тільки для мешканців Дарницького району, а й міста Києва взагалі. У квітні місяці за участю голови РДА відбулась зустріч бійців «12-го батальйону» зони АТО, де були присутні телеканал «1+1»; «24»; «5 канал»; «Київ» та «IСTV».

Дарницькою райдержадміністрацією постійно вживаються заходи щодо підвищення ефективності організації роботи з розгляду звернень громадян та вирішення питань, порушених громадянами під час особистих прийомів.

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