**Інформаційно-аналітичні матеріали про**

**стан роботи зі зверненнями громадян**

**Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації**

**за І квартал 2017 року**

Дарницька районна в місті Києві державна адміністрація (далі – ДРДА) веде роботу з розгляду звернень громадян згідно з Конституцією України, Законом України «Про звернення громадян», Указом Президента України від 07.02.08 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» та іншими нормативно-правовими актами, що регулюють розгляд звернень громадян.

За період з 01.01.2017 до 31.03.2017 до Дарницької райдержадміністрації надійшло **1 006** звернень громадян, з яких:

* письмових – 637(63%);
* усних – 369 (37%).

Порівняно з аналогічним періодом минулого року, слід відмітити зменшення кількості надходження звернень на 28%.

Протягом звітного періоду більшість звернень надійшла за дорученням керівництва виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) – 381 звернення (38% від загальної кількості звернень), з яких за дорученням голови КМДА –  15 звернень. Безпосередньо від громадян на адресу Дарницької райдержадміністрації надійшло 331 звернення (33% від загальної кількості звернень).

Звернення розподілились на: *заяви* – 923 (91,7%); *скарги* – 54 (5,3%) та *пропозиції – 29* (2,8%).

З урахуванням колективних звернень, до Дарницької райдержадміністрації звернулось 7 142 громадянина, які порушили 1 236 питань. За аналогічний період 2016 року звернулось 10 655 громадян та порушили 1 721 питання.

Серед позитивно вирішених питань, порушених громадянами у зверненнях, зокрема можна зазначити наступні:

* за дорученням заступника голови КМДА Пантелеєва П.О. від 19.12.2016 №ОП/С-1990/3 в житловому будинку №4/6 на вул. Пасхаліна (Ілліча) встановлено металопластикові вікна (фото фіксація додається) та пофарбовано вхідні металеві двері;
* за дорученням Київського міського голови від 22.02.2017 №001-Ш-5374 в житловому будинку №27 на вул. Драгоманова виконано ремонт дверей кабіни ліфта першого під’їзду, ремонт гальмівних колодок ліфта третього під’їзду;
* за дорученням заступника голови Київської міської державної адміністрації Пантелеєва П.О. від 10.02.2017 № А-4320 сходові клітини та прибудинкова територія житлового будинку №7-Б на вул. Вішняківська приведені в належний санітарний стан (копії звернення та відповіді додаються);
* за дорученням заступника голови Київської міської державної адміністрації Пантелеєва П.О. від 28.02.2017 №А-5825 побутові відходи на вул. Садовій у Дарницькому районі прибрано. Територія приведена до належного санітарного стану.

Крім того, слід зазначити про поліпшення житлових умов мешканки Дарницького району Ромашевської О.М., яка перебувала 1-ша в загальній черзі з 26.08.1976, а також працівників житлово-комунального господарства Дарницького району: електромонтера ЖЕД-206 КП «Керуюча компанія з обслуговування житлового фонду Дарницького району» Поліщука С.П. та майстра ЖЕД-210 КП «Керуюча компанія з обслуговування житлового фонду Дарницького району» Липового М.П.

Протягом І кварталу 2017 року до Дарницької райдержадміністрації надійшло 182 *колективних звернень*, що складає 18% загальної кількості звернень громадян та на 27% менше у порівнянні з аналогічним періодом 2016 року. 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 властивості тощо. Слід відмітити зменшення на 83% надходжень звернень з питань соціального захисту, що наразі пояснюється збільшенням звернень безпосередньо до управління праці та соціального захисту населення Дарницького району, а також до Департаменту соціальної політики міста Києва виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державно адміністрації), яких наділено повноваженнями щодо здійснення виплат одноразової матеріальної допомоги учасникам АТО. При цьому спостерігається тенденція збільшення у 2 рази звернень з питань сім’ї, дітей, молоді, гендерної рівності, фізичної культури і спорту.

Впродовж звітного періоду до ДРДА звернулося 94громадянина *пільгових категорій* (із них: 17 звернень від учасників та інвалідів війни, учасників бойових дій; 37 звернень від інвалідів І, ІІ, ІІІ групи; 4 звернення від ветеранів праці; 3 звернення від дітей війни; 18 звернень від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь; 15 – від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи. У порівнянні з аналогічним періодом 2016 року слід відмітити збільшення на 54% звернень від інвалідів І, ІІ, ІІІ групи, а також збільшення майже у три рази звернень від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь, що пояснюється збільшенням інвалідів в країні в цілому через проведення АТО. При цьому спостерігається тенденція зменшення надходжень від ветеранів праці на 60%, та від учасників та інвалідів війни, учасників бойових дій на 92%, що пов’язано із зверненнями безпосередньо до причетних установ та відповідних структур.

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

*Особисто головою* Дарницької райдержадміністрації проведено:

* 7 особистих прийомів громадян, на яких звернулося 22 громадянина;
* 3 прямі «гарячі» телефонні лінії, під час проведення яких зателефонувало 3 громадянина.

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 іншим пільговим категоріям населення.

На виконання *завдань*, передбачених Указом Президента України від 07.02.08 №109/2008, відділом роботи із зверненнями громадян Дарницької райдержадміністрації впродовж звітного періоду проводилась наступна робота:

* проведено 3 виїзні дні «контролю», під час яких з виїздом на місце перевірено стан розгляду (виконання) звернень, за результатами перевірки складено відповідні акти;
* проведено 2 перевірки організації роботи із зверненнями громадян в управлінні праці та соціального захисту населення Дарницької РДА та у відділі контролю за благоустроєм та охорони навколишнього природного середовища Дарницької РДА, надано відповідні звіти та доручення в.о. голови ДРДА;
* проведено 3 засідання постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян при Дарницькій райдержадміністрації.

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 кварталу 2017 року за безкоштовною юридичною допомогою звернулось 460 громадян. Слід зазначити, що безпосередньо в громадській приймальні Дарницької РДА також двічі на тиждень проводиться прийом юрисконсультом Центру правової допомоги киянам, які опинились у складних життєвих обставинах. За звітний період за допомогою звернувся 101 мешканець району.

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 2017 році; Порядок організації проведення особистого, виїзного прийому громадян, а також інформація щодо проведення прямих «гарячих» телефонних ліній головою Дарницької РДА, квартальних звітів про підсумки роботи щодо опрацювання звернень громадян тощо.

Крім того, протягом звітного періоду 2017 року керівництвом Дарницької райдержадміністрації також проведено наступні заходи:

* 18.01.2017 в приміщенні Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації збори авторів Громадського бюджету, проекти яких допущенні до голосування для реалізації у 2017 році. На зборах шляхом голосування були вибрані 4 активних автори, які представляли районні проекти на телебаченні ТРК «Київ» та інших міських заходах.
* 09.03.2017 в.о. голови Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації Лозовий В.Б. з метою забезпечення належної прозорості та інформування громадськості представив публічний звіт з офіційним виступом про підсумки діяльності Дарницької РДА за 2016 рік. Зі звітом про підсумки діяльності за своїми напрямами також виступили заступник голови Захарченко П.П., керівник апарату Кучук О.М. та начальник фінансового управління Комишник Л.С. (у відповідності до статті 28 Бюджетного кодексу України – інформація про виконання бюджетних показників бюджету міста Києва за 2016 рік, доведених Дарницькій  РДА, як головному розпоряднику бюджетних коштів до виконання). Публічний виступ керівництва Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації проходив за участі представників Громадської ради, громадських об’єднань, організацій роботодавців, професійних спілок, некомерційних організацій, експертів відповідних галузей, небайдужих мешканців району та представників ЗМІ.
* 20.03.2017 в рамках проекту «Прямий зв’язок з київською міською владою» на запитання киян в прямому ефірі відповідав директор комунального підприємства «Керуюча компанія з обслуговування житлового фонду Дарницького району» Солодуха А.М.

Дарницькою райдержадміністрацією постійно вживаються заходи щодо підвищення ефективності роботи з питань, що стосуються особистого прийому громадян, а також розгляду звернень громадян, що надходять до райдержадміністрації.

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 ДРДА за вирішення порушених громадянами питань у своїх зверненнях; приділення особливої уваги при розгляді звернень пільгових категорій населення та найменш соціально-захищених верств населення.