**Інформаційно-аналітичні матеріали про**

**стан роботи зі зверненнями громадян**

**Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації**

**за 2017 рік**

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 07.02.2008 № 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 31.12.2017 до Дарницької райдержадміністрації надійшло **4 008** звернень громадян, з яких:

* письмових – 2 569(64 %);
* усних – 1 439 (36 %).

Порівняно з аналогічним періодом минулого року, слід відмітити зменшення кількості надходження звернень на 15 % (Додаток 1, 6).

Кількість звернень від громадян, які надійшли електронною поштою, складають 384 звернення, це 9,6 % від загальної кількості звернень за 2017 року.

Протягом звітного періоду більшість звернень надійшла за дорученням керівництва виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) – 1 570 звернень (39 % від загальної кількості звернень), за дорученням Київського міського голови – 105 звернень. Безпосередньо від громадян на адресу Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації надійшло 1 531 звернення (38 % від загальної кількості звернень). Надходження звернень до Дарницької райдержадміністрації у розрізі кореспондентів та результат їх розгляду зазначені у Додатку 2.

Звернення розподілились на: *заяви* – 3 662 (91%); *скарги* – 241 (6%) та *пропозиції –* 105(3%).

З урахуванням колективних звернень, до Дарницької райдержадміністрації звернулось 43 288 громадян, які порушили 4 867 питань. За аналогічний період 2016 року звернулось 34 688 громадян та порушили 5 572 питання.

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

* за дорученням Київського міського голови Кличка В.В. від 06.04.2017 № 001-М-6059/1 до звернення депутата Київради Марченка Р.В. та гр. Малишка Н.В. просадку асфальтобетонного покриття біля оглядового колодязю на вул. Княжий Затон, 17 ліквідовано силами комунального підприємства «Шляхово-експлуатаційне управління по ремонту та утриманню автомобільних шляхів та споруд на них Дарницького району міста Києва» (фотофіксація додається);
* за дорученням заступника голови Київської міської державної адміністрації Пантелеєва П.О. від 30.06.2017 № А-12812 на звернення гр. Алтухової С.А. територію навколо контейнерів для вивозу твердо-побутових відходів на вул. Гришка прибрано. Поточний ремонт тротуару в межах балансової території виконано (фотофіксація додається);
* за дорученням голови Київської міської державної адміністрації Кличка В.В. від 10.07.2017 № 001-С-11852/1 на звернення гр. Савченко О.О. територію неподалік житлового будинку № 10 на просп. Бажана приведено до належного санітарного стану (фотосвідчення додається);
* за дорученням заступника голови Київської міської державної адміністрації Пантелеєва П.О. від 28.08.2017 № КО-9059/3 на звернення депутата Баленка І. та гр. Фіщука О.В., підвальне приміщення житлового будинку № 8 на вул. Вербицького приведено до належного технічного стану, вологості, засмічень та/або підтікань не виявлено, будинкові лічильники опломбовано та захищено двома металевими дверима із замками. Ремонт даху виконано частково (фотофіксація додається);
* за дорученням заступника голови Київської міської державної адміністрації Пантелеєва П.О. від 08.11.2017 № С-16943/3 на звернення гр. Степанівської Т.В., виконані роботи зі скління вікон в другому під’їзді житлового будинку № 5/2 на перевул. Волго-Донському (фотофіксація додається);
* за результатами виїзного прийому громадян в.о. голови Дарницької РДА Лозового В.Б. 12.05.2017 здійснено асфальтування по вул. Ялинковій, зокрема із створенням «карману» для можливості здійснення розвороту автотранспорту, а також асфальтування ділянки вздовж будинків 2 та 4, 4-а та 4-б (фотофіксація додається);
* за дорученнями в.о. голови Дарницької РДА Лозового В.Б. від 03.07.2017 та від 09.08.2017, на звернення заявниці Іванюш І.І. – учасника АТО, інваліда І групи (колясочник), проведено кронування дерева на прибудинковій території житлового будинку № 3 на вул. Мишуги, 3 та виконано пониження бортового каменю на вул. Мишуги, 6 (фотофіксація додається).

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 2017 року до Дарницької райдержадміністрації надійшло 732 *колективних звернення*, що складає 18% загальної кількості звернень громадян та на 13 % 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 власності тощо. Слід відмітити зменшення надходжень звернень з питань соціального захисту населення у 3,3 разів, що наразі пояснюється збільшенням звернень безпосередньо до Департаменту соціальної політики міста Києва виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), який наділено повноваженнями щодо здійснення виплат одноразової матеріальної допомоги учасникам АТО. При цьому спостерігається тенденція збільшення звернень з питань сім’ї, дітей, молоді, гендерної рівності, фізичної культури і спорту у 2,4 рази.

Впродовж звітного періоду до Дарницької РДА звернулося 434громадянина *пільгових категорій* (із них: 130 звернень від учасників та інвалідів війни, учасників бойових дій; 151 звернення від інвалідів І, ІІ, ІІІ групи; 30 звернень від ветеранів праці; 17 звернень від дітей війни; 68 звернень від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь; 38 – від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи, що зазначено у Додатку 1 та 6. У порівнянні з аналогічним періодом 2016 року слід відмітити збільшення на 15 % звернень від інвалідів І, ІІ, ІІІ групи, а також збільшення майже у 1,7 разів 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 63 %, та від учасників та інвалідів війни, учасників бойових дій у 3,1 разів, що пов’язано із зверненнями безпосередньо до причетних установ та відповідних структур.

Впродовж звітного періоду, відповідно до затвердженого головою райдержадміністрації графіка, керівництвом Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації проводились особисті та виїзні прийоми громадян, а також прямі «гарячі» телефонні лінії.

*Особисто головою* Дарницької райдержадміністрації проведено:

* 34 особистих прийомів громадян, на яких звернулося 163 громадянина;
* 6 виїзних прийомів громадян, під час яких звернулось 21 громадянин;
* 10 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 іншим пільговим категоріям населення.

На виконання *завдань*, передбачених Указом Президента України від 07.02.2008 №109/2008, відділом роботи із зверненнями громадян апарату Дарницької райдержадміністрації впродовж звітного періоду проведено:

* 14 виїзних днів «контролю», під час яких з виїздом на місце перевірено стан розгляду (виконання) звернень, за результатами перевірки складено відповідні акти;
* проведено 11 перевірок організації роботи із зверненнями громадян в структурних підрозділах та комунальних підприємствах Дарницького району, надано відповідні звіти та доручення в.о. голови Дарницької РДА;
* проведено 12 засідань 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 2017 року за безкоштовною юридичною допомогою звернулось *1 887*громадян. Слід зазначити, що безпосередньо в громадській приймальні Дарницької райдержадміністрації також двічі на тиждень проводиться прийом юрисконсультом Центру правової допомоги киянам, які опинились у складних життєвих обставинах. За звітний період за допомогою звернулось *364* мешканця району. Громадяни переважно порушували питання про розділ особових рахунків житла, виселення з квартир осіб, які тривалий час не проживають за місцем реєстрації, призначення та отримання аліментів, визнання недієздатних осіб, позбавлення батьківських прав тощо.

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 (в.о. голови) Дарницької РДА, квартальних звітів про підсумки роботи щодо опрацювання звернень громадян тощо.

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

* *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.
* *27.07.2017* в.о. голови Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації Лозовий В.Б. з метою забезпечення відкритості та публічності роботи місцевих виконавчих органів влади представив публічний звіт з офіційним виступом про підсумки діяльності Дарницької РДА за перше півріччя 2017 року. 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). На заході були присутні депутати Київської міської ради, керівники ОСН, ОСББ, мешканці району та представники ЗМІ, представники Громадської ради, громадських об’єднань, організацій роботодавців, професійних спілок, некомерційних організацій, експертів відповідних галузей та інші.
* *23.08.2017* з нагоди відзначення Дня Державного Прапора України, на площі біля Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації відбулося урочисте підняття Державного Прапора України. На церемонію урочистого підняття державного прапора завітали представники ветеранських, релігійних та інших організацій, учасники АТО, військовослужбовці, помічники депутатів Київської міської ради, члени громадської ради при Дарницькій РДА та мешканці району. Також, одночасно відбулася урочиста церемонія підняття Державного Прапора України у парку «Позняки» та мікрорайоні Бортничі.
* *28.09.2017* відбулась церемонія покладання квітів до Дня визволення Дарниці від нацистських загарбників за участю керівництва Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації, ветеранських організацій та мешканців району.
* *11.10.2017* в рамках свята «Будемо гідні наших героїв» та з нагоди Дня захисника України в Дарницькій районній в місті Києві державній адміністрації відбулося вручення Ордену Матері бійця АТО матерям, сини яких загинули в зоні проведення АТО.
* *21.11.2017* Дарницький район відзначив День гідності та Свободи урочистим покладанням квітів до меморіальної композиції «Пам’яті героїв Євромайдану».
* *14.12.2017* біля пам’ятного знаку «Жертвам ядерних катастроф» на вул. Вербицького, 11 відбувся мітинг з відзначення Дня вшанування учасників ліквідації наслідків аварії на Чорнобильської АЕС.
* 19.12.2017 в рамках заходу «Народжений в Дарниці» у День святого Миколая у пологовому будинку комунального некомерційного підприємства Київський міський медичний центр «Академія здоров’я людини» відбулося вручення свідоцтв про народження дітей та подарунків молодим сім’ям.
* 22.12.2017 напередодні Різдвяних та Новорічних свят біля палацу культури «Дарниця» відбувся передноворічний ярмарок та святковий концерт. Під час святкування Святий Миколай та керівник апарату Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації Калашник М.В. урочисто засвітили головну ялинку мікрорайону.

Дарницькою РДА 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.

В.о. керівника апарату П. Богатюк