

Виконувачу обов'язків голови  
Дарницької районної в місті Києві  
державної адміністрації  
Захарченку П.П.

#### Інформація

для розгляду на апаратній нараді Дарницької районної в місті Києві державної  
адміністрації 22.05.2018 з питання:

**«Про опрацювання структурними підрозділами Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації та комунальними підприємствами, віднесеними до сфери управління Дарницької РДА звернень громадян (письмові звернення), а також про стан виконавської дисципліни за I квартал 2018 року»**

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 31.03.2018 до Дарницької РДА надійшло **1 011** звернень громадян, з яких:

- письмових – **595** (59 %);
- усних (отриманих на особистих прийомах/особисто) – **416** (41 %).

Порівняно з аналогічним періодом минулого року слід відмітити збільшення кількості надходження звернень на 0,5 %.

Кількість звернень, які надійшли на електронну пошту відділу роботи із зверненнями громадян апарату Дарницької РДА, складають **70 звернень**, це 7% від загальної кількості звернень за звітний період 2018 року.

Звернення розподілились на: заяви – 902 (89%); скарги – 89 (9%) та пропозиції – 20 (2%).

Протягом I кварталу 2018 року більшість звернень надійшла до розгляду за дорученням керівництва виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) – 381 звернення (38 % від загальної кількості звернень), за дорученням Київського міського голови – 24 звернення. Безпосередньо від громадян на адресу Дарницької РДА надійшло 328 звернень (32 % від загальної кількості звернень). З урахуванням колективних звернень до Дарницької РДА звернулось 5 451 громадянин, якими порушено 1 389 питань. За аналогічний період 2017 року звернулось 7 142 громадянина та порушили 1 236 питань.

За I квартал 2018 року до Дарницької РДА надійшло **149 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 у 1,5 разів, 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. При цьому спостерігається тенденція збільшення звернень з питань сім'ї, дітей, молоді, гендерної рівності, фізичної культури і спорту на 10%.

В рамках виконання *завдань*, передбачених 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», відділом роботи із зверненнями громадян апарату Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації впродовж звітного періоду проведено:

- 5 виїзних днів «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 структурних підрозділах Дарницької РДА та комунальних підприємствах, віднесених до сфери управління;
- проведено 2 засідання постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян при Дарницькій РДА, під час яких розглянуто 3 звернення.

Крім того, *особисто в.о. голови* Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації проведено:

- 8 особистих прийомів громадян, на яких звернулося 31 громадянин;
- 1 виїзний прийом громадян, під час якого звернулось 4 громадянина;
- 4 прями «гарячі» телефонні лінії, під час проведення яких зателефонувало 4 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.

### Детальніше про виконавську дисципліну

З метою підвищення рівня виконавської дисципліни в Дарницькій районній в місті Києві державної адміністрації відділом роботи із зверненнями громадян апарату щосереді надаються нагадування щодо звернень, термін опрацювання яких закінчився/повернуті на опрацювання/наближається. Інформація щодо стану виконавської дисципліни доводиться до керівництва Дарницької РДА щоп'ятниці.

Виконувач обов'язків начальника відділу  
роботи із зверненнями громадян апарату

В. Чепурко

ПОГОДЖЕНО

Керівник апарату Дарницької районної  
в місті Києві державної адміністрації

М. Калашник

18.03.2018

## ПРОПОЗИЦІЇ

до протоколу доручень, напрацьованих під час апаратної наради Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації 22.05.2018

«Про опрацювання структурними підрозділами Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації та комунальними підприємствами, віднесеними до сфери управління Дарницької РДА звернень громадян (письмові звернення), а також про стан виконавської дисципліни за I квартал 2018 року»

1) Посилити вимогливість та забезпечити персональну відповідальність керівників структурних підрозділів Дарницької РДА та комунальних підприємств, віднесених до сфери управління Дарницької РДА, за належне вирішення в межах своїх повноважень питань, порушених у зверненнях громадян, вживати ефективних заходів щодо запобігання виникненню підстав для обґрунтованих повторних звернень. Забезпечити всебічний та об'єктивний розгляд звернень у визначені законодавством терміни. Не допускати надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей громадянам, а також порушення встановлених термінів виконання.

Виконавці: керівники структурних підрозділів Дарницької РДА та комунальних підприємств, віднесених до сфери управління Дарницької РДА  
Термін: постійно

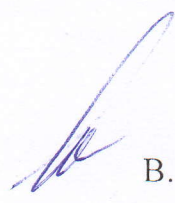
2) В подальшому дотримуватись ведення діловодства відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади та місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян на підприємствах, установах та організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації».

Виконавці: керівники структурних підрозділів Дарницької РДА та комунальних підприємств, віднесених до сфери управління Дарницької РДА  
Термін: постійно

3) Забезпечити належну організацію та проведення особистих прийомів громадян керівниками структурних підрозділів Дарницької РДА та комунальних підприємств, віднесених до сфери управління Дарницької РДА.

Виконавці: керівники структурних підрозділів Дарницької РДА та комунальних підприємств, віднесених до сфери управління Дарницької РДА  
Термін: згідно графіку

Виконувач обов'язків начальника відділу роботи із зверненнями громадян апарату

  
В. Чеіурко

ПОГОДЖЕНО

Керівник апарату  
Дарницької районної  
в місті Києві державної адміністрації

  
18.05.2018 М. Калашник