

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

### Інформація

для розгляду на апаратній нараді Дарницької районної в місті Києві державної  
адміністрації 23.10.2018 з питання:

### **«Про опрацювання звернень громадян, які надійшли до Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації через систему електронного документообігу АСКОД за підсумками III кварталу 2018 року»**

Дарницька районна в місті Києві державна адміністрація (далі – Дарницька райдержадміністрація) 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.

Протягом III кварталу 2018 року до Дарницької райдержадміністрації надійшло **890** звернень. Порівняно з аналогічним періодом минулого року слід відмітити зменшення кількості надходжень звернень на 9%.

Кількість звернень, які надійшли на електронну пошту відділу роботи із зверненнями громадян апарату Дарницької райдержадміністрації, складають **88 звернень**, це 10 % від загальної кількості звернень за звітний період 2018 року.

Звернення розподілились на: заяви – 839 (94 %); скарги – 35 (4%) та пропозиції – 16 (2%).

Протягом III кварталу 2018 року за дорученням керівництва виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) надійшло 200 звернень (22 % від загальної кількості звернень), за дорученням Київського міського голови – 44 звернення. Безпосередньо від громадян на адресу Дарницької райдержадміністрації надійшло 510 звернень (57 % від загальної кількості звернень). З урахуванням колективних звернень до Дарницької райдержадміністрації звернулось 5 947 громадян, якими порушено 2 340 питань. За аналогічний період 2017 року звернувся 9 901 громадянин, якими порушено 1 206 питань.

Протягом III кварталу 2018 року до Дарницької райдержадміністрації надійшло 127 колективних звернень, що складає 14% 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 1,3 рази, 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.

У рамках 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 райдержадміністрації впродовж звітнього періоду проведено:

- 4 виїзні дні «контролю», під час яких з виїздом на місце перевірено стан розгляду (виконання) звернень, за результатами перевірки складено відповідні акти;
- 3 перевірки організації роботи із зверненнями громадян в структурних підрозділах Дарницької райдержадміністрації та комунальних підприємствах, віднесених до сфери управління;
- 5 засідань постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян при Дарницькій райдержадміністрації, під час яких розглянуто 5 звернень.

Крім того, особисто виконувачем обов'язків голови Дарницької райдержадміністрації проведено:

- 9 особистих прийомів громадян, на яких звернулися 44 громадянина;
- 3 виїзні прийоми громадян, під час якого звернулись 3 громадянина;
- 2 прями «гарячі» телефонні лінії, під час проведення яких зателефонували 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 інших пільгових категорій населення.

### Детальніше про виконавську дисципліну

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

Протягом III кварталу 2018 року хочеться відзначити роботу наступних структурних підрозділів Дарницької райдержадміністрації: Управління праці та соціального захисту населення, Служби у справах дітей, Центру соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді, відділу контролю за благоустроєм та охорони навколишнього природного середовища апарату та комунального підприємства,

віднесеного до сфери управління Дарницької райдержадміністрації – «Керуюча компанія з обслуговування житлового фонду Дарницького району міста Києва» щодо якісного та своєчасного виконання доручень.

Виконувач обов'язків начальника відділу  
роботи із зверненнями громадян апарату

  
22.10.2018 Сергій ЛАЗУКЕВИЧ

ПОГОДЖУЮ  
Заступник керівника апарату Дарницької  
районної в місті Києві державної адміністрації

  
22.10.2018 Максим СЕМЕНЕЦЬ

## ПРОПОЗИЦІЇ

до протоколу доручень, напрацьованих під час апаратної наради Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації 23.10.2018

«Про опрацювання звернень громадян, які надійшли до Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації через систему електронного документообігу АСКОД за підсумками III кварталу 2018 року»


1) Посилити вимогливість та забезпечити персональну відповідальність керівників структурних підрозділів Дарницької райдержадміністрації та комунальних підприємств, віднесених до сфери управління, 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.

Виконавці: керівники структурних підрозділів Дарницької райдержадміністрації та комунальних підприємств, віднесених до сфери управління  
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

Виконувач обов'язків начальника відділу роботи із зверненнями громадян апарату

  
Сергій ЛАЗУКЕВИЧ  
22.10.2018

ПОГОДЖУЮ

Заступник керівника апарату  
Дарницької районної  
в місті Києві державної адміністрації

  
Максим СЕМЕНЕЦЬ  
22.10.2018