

АНАЛІТИЧНА ЗАПИСКА
про підсумки роботи із розгляду звернень громадян
в Деснянській районній в місті Києві державній адміністрації
за період з 01.01.2024 по 31.12.2024

В основу організації роботи із зверненнями громадян покладено завдання, визначені 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”, Законом України «Про звернення громадян».

Всі звернення, які надходять до Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації (далі - Деснянська РДА) опрацьовуються та централізовано реєструються в модулі «звернення громадян» інформаційно-телекомунікаційної системи «Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва».

За звітний період до Деснянської РДА надійшло **3256** звернень від **6410** громадян. За аналогічний період 2023 року надійшло **2706** звернень від **6627** громадян. У порівнянні з минулим роком загальна кількість звернень громадян збільшилась на 550 або 20,3%.

Громадяни передусім мають можливість звернутись до Деснянської РДА, відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян», через офіційний веб-портал адміністрації - vrzg_desnrda@kyivcity.gov.ua. Протягом року зареєстровано 339 електронних звернень (у 2023 – 249 звернень).

Всього Відділом роботи із зверненнями громадян Деснянської РДА було зареєстровано:

письмових - 3121звернення

усних – 135 звернень

колективних – 173 звернення.

Порівняльний аналіз надходжень звернень громадян наведено в таблиці 1.

Таблиця 1

№	Форма надходження	2024	2023
---	-------------------	------	------

п/п		Кількість звернень	Кількість у %	Кількість звернень	Кількість у %
1	Усні звернення	135	4,2 %	115	4,2%
2	Письмові звернення	3121	95,8 %	2591	95,8%
3	Загальна кількість звернень	3256	100 %	2706	100%
	з них колективних	173	5,3%	192	7%

Безпосередньо до Деснянської РДА надійшло 2587 звернень. На виконання від Київської міської державної адміністрації надійшло 669 звернень, що складає 20,5 % від загальної кількості звернень у 2024 році.

Загалом для розгляду питань, які належать до компетенції Деснянської райдержадміністрації (в розрізі кореспондентів) за звітний період передані звернення:

від Київської міської державної адміністрації – 669

безпосередньо від громадян - 2271

органів прокуратури - 3

народних депутатів - 7

Верховної Ради України (уповноважений) - 5

через органи державної влади - 301.

Громадяни звертались передусім із заявами - 3146, скаргами - 110, пропозиції відсутні.

В результаті їх розгляду дано роз'яснення на 3099 звернень, вирішено позитивно – 86 звернень, відмовлено у задоволенні – 0, повторні звернення відсутні (Таблиця 2).

Таблиця 2

№п/п	Вид документа	2024		2023	
		Кількість	Кількість у %	Кількість	Кількість у %
1	Заяв (клопотань)	3146	96,7%	2626	97%
2	Скарг	110	3,3%	79	3%

3	Пропозицій (зауважень)	0	0	1	
4	Разом	3256	100%	2706	100%

На виконання до Деснянської райдержадміністрації надійшло 262 доручення від Київського міського голови. Службами ретельно опрацьовані проблемні питання, що порушили мешканці та за результатом розгляду, надано відповідні роз'яснення заявникам.

За окремим дорученням Київського міського голови були розглянуті 15 звернень від громадян та забезпечено інформування про результат їх розгляду з питань: поліпшення житлових умов військовослужбовцю, відновлення роботи ліфтів, капітальних ремонтів будинків, реконструкції спортивного майданчика та ін.

За період з 01.01.2024 по 31.12.2024 до Деснянської райдержадміністрації надійшло 192 колективних звернень, частка яких становить 5,3 % від усіх звернень, за аналогічний період 2023 року цей показник становить 7%.

Здебільшого у колективних зверненнях порушувались питання комунального домогосподарства, капітального ремонту ліфтів, відновлення газопостачання в будинку, облаштування пандусів, заміна вікон в будинках, робота ОСББ, відсутність належної якості наданих комунальних послуг або їх відсутність, питання діяльності закладів освіти, заміна поштових скриньок в будинку, питання передання будинків в правління ОСББ та ін.

Мешканці району в своїх зверненнях порушили 3641 питання до Деснянської РДА, за аналогічний період 2023 року було порушено 3062 питань.

Таблиця 3

№ п/п	Порушено питань	2024		2023	
		Кількість питань	Питома вага звернень у %	Кількість питань	Питома вага звернень у %
1	Комунального господарства	1125	30,9%	1185	38,7%

2	Соціального захисту	1048	28,7%	433	14%
3	Житлової політики	261	7,1%	211	6,8%
4	Транспорту і зв'язку	56	1,5%	45	1,4%
5	Аграрної політики та земельних відносин	21	0,5%	16	0,5%
6	Забезпечення дотримання законності та правопорядку	221	6%	158	5%
7	Питання освіти та інтелектуальної власності	51	1,4%	53	1,7%
8	Питання охорони здоров'я	123	3,3%	96	3,1%
9	Екології та природних ресурсів	24	0,6%	13	0,4%
10	Діяльність місцевих органів виконавчої влади	37	1%	27	0,8%
11	Обороздатність, суверенітет, міждержавні і міжнаціональні відносини	74	2%	149	4,8%
12	Сімейна та гендерна політика, захист прав дітей	74	2%	219	7,1%
13	Діяльність місцевих органів виконавчої влади	37	1%	27	0,8%

Найбільша кількість порушених громадянами питань стосувалась житлово-комунального господарства. Мешканці району у своїх зверненнях порушували питання ремонту ліфтів, ремонту дахів, квартир, питання благоустрою території, діяльності ОСББ та ЖБК, незгоди із нарахуванням плати за комунальні послуги, високі тарифи, незадовільного комунального обслуговування та утримання будинків.

Актуальними залишаються питання соціального захисту. В своїх зверненнях мешканці порушували питання опіки, виплати різних видів соціальних допомог, призначення виплат, встановлення пільг, а також питання надання акту по догляду для відстрочки від військової служби, робота соціальних служб.

Питання надання житла, приватизації, отримання ордеру на житло є найбільш порушуваними серед громадян.

Мешканці також звертались з питаннями життєдіяльності, оренди, надання дозволу на встановлення гаражів, незаконного паркування, паспортного режиму, захисту прав дітей та неповнолітніх, увіковічнення пам'яті видатних людей та подій, присвоєння поштової адреси, облаштування бомбосховищ та інше.

За період з 01.01.2024 по 31.12.2024 надійшло 11 листів з подяками щодо роботи працівників райдержадміністрації та структурних підрозділів з таких питань: за належну організацію роботи у сфері житлово-комунального господарства, функціонування спортивного комплексу, відновлення роботи ліфтів, роботи працівників ЦНАП.

На особистому контролі в.о. голови Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації перебувають звернення, які надходять від жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», Героїв Соціалістичної Праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України.

Всього за звітний період надійшло 3 звернення від жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня» переважно з питань поліпшення житлових умов та пільг, 8 звернень від осіб з інвалідністю внаслідок війни з надання житла та встановлення пільг.

Особливу увагу в Деснянському районі приділяють вирішенню проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, інваліди, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, самотні матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки. За звітний період отримано 188 звернень від громадян пільгових категорій, частка яких становить 5,7 % від загальної кількості звернень.

У порівнянні із аналогічним періодом 2023 року кількість звернень громадян пільгових категорій становила 157 звернень, що дорівнювала 5,8% від загальної кількості звернень (Таблиця 4).

Таблиця 4

	2024	2023
--	------	------

Звернення громадян в розрізі пільгових категорій	К-сть	К-сть
Учасники війни та особи з інвалідністю в наслідок війни, учасників бойових дій	57	31
Особи з інвалідністю I, II, III груп, ветерани праці	114	101
Від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь	9	17
Від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС, та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи	8	8
Разом	188	157

Особистий прийом громадян керівництвом Деснянської райдержадміністрації проводиться відповідно до статті 22 Закону України «Про звернення громадян» та графіку, який затверджено 26.12.2023 року в.о. голови І. Алексеєнко.

За звітний період керівництвом Деснянської райдержадміністрації проведено: 94 особистих прийомів громадян, під час яких прийнято 95 громадян та 34 прямих («гарячих») телефонних ліній, під час яких звернулись 36 осіб.

Особисто головою Деснянської райдержадміністрації проведено 16 особистих прийоми, прийнято 18 осіб, проведено 27 прямих («гарячих») телефонних ліній, під час яких звернулись 27 громадян та один виїзний прийом з питань будівництва пандусу.

За дорученням керівництва Київської міської державної адміністрації було прийнято за звітний період 2 особи.

Графік проведення особистих, виїзних прийомів громадян та прямих («гарячих») телефонних ліній керівництвом Деснянської райдержадміністрації розміщено на офіційному веб-сайті. Звіти про проведення особистого та виїзних прийомів громадян та прямих («гарячих») телефонних ліній голови Деснянської райдержадміністрації щомісячно надаються до управління з питань звернень громадян виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) у системі електронного документообігу АСКОД.

25.01.2024 та 07.05.2024 року, заступником голови Деснянської райдержадміністрації були проведені «прямі лінії» у Контактному центрі міста Києва (15-51), під час яких, в прямому ефірі відбувався прийом звернень від мешканців району.

В Деснянській райдержадміністрації дотримуються встановлених законодавством термінів розгляду звернень громадян та надання обґрунтованих відповідей їх авторам, завдяки чому повторних звернень за звітний період не було. В підрозділах Деснянської райдержадміністрації приділяється належна увага кожному зверненню, особливо скаргам, які надходять від громадян. Звернення, які надходять до Деснянської райдержадміністрації, розглядаються в.о. голови, за відсутності - заступниками голови.

Відпрацьована дієва система контролю за своєчасним і якісним розглядом звернень громадян. Інформація про стан виконавської дисципліни розглядається на нарадах, які проводяться головою Деснянської райдержадміністрації, а також нарадах під головуванням керівника апарату, заступників голови.

Згідно з затвердженим Графіком звітування щодо організації роботи із зверненнями громадян структурними підрозділами Деснянської райдержадміністрації та комунальними підприємствами, установами, організаціями, віднесеними до сфери управління адміністрації, у 2024 році, відповідно до 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” перед головою Деснянської райдержадміністрації прозвітували:

Управління культури Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації

Служба у справах дітей та сім'ї Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації

Управління соціального захисту населення Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації

Комунальне підприємство «Шляхово-експлуатаційне управління по ремонту та утриманню автомобільних шляхів та споруд до них Деснянського району міста Києва»

- Управління житлово-комунального господарства Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації

- Комунальне підприємство «Керуюча компанія з обслуговування житлового фонду Деснянського району м. Києва»

- Управління (Центр) надання адміністративних послуг Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації

- Комунальне підприємство по утриманню зелених насаджень Деснянського району м. Києва.

- Управління будівництва, архітектури та землекористування Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації

- Комунальне підприємство «Ватутінські інвестбуд» Деснянського району міста Києва

- Управління у справах молоді та спорту Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації

- Управління освіти Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації

- Управління благоустрою та підприємництва Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації.

Також, відповідно до затвердженого графіка Перевірок щодо організації роботи із зверненнями громадян структурними підрозділами Деснянської РДА, за період з 01.01.2024 по 31.12.2024 року, працівниками відділу з питань звернень громадян були проведені перевірки в наступних підрозділах:

- Управління культури Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації

- Управління житлово-комунального господарства Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації

- Управління у справах молоді та спорту Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації

-Управління (Центр) надання адміністративних послуг Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації

- Управління соціального захисту населення Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації

- Комунальне підприємство «Керуюча компанія з обслуговування житлового фонду Деснянського району м. Києва»

- Комунальне підприємство «Ватутінськінвестбуд» Деснянського району м. Києва

-Управління будівництва, архітектури та землекористування Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації

- Комунальне підприємство по утриманню зелених насаджень Деснянського району м. Києва.

-Управління освіти Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації

Комунальне підприємство «Шляхово-експлуатаційне управління по ремонту та утриманню автомобільних шляхів та споруд до них Деснянського району міста Києва»

-Управління благоустрою та підприємництва Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації.

Служба у справах дітей та сім'ї Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації

Під час перевірок було зосереджено увагу на організацію роботи із зверненнями громадян у структурному підрозділі, проведенням особистих прийомів керівництвом, вчасності надання відповідей заявникам по суті.

За результатами перевірок були надані методичні рекомендації керівникам установ, пропозиції щодо удосконалення роботи із зверненнями громадян.

Під час запровадження в країні військового стану, протягом 2024 року, відділом роботи із зверненнями громадян забезпечено стабільну, безперервну роботу та постійний прийом відвідувачів у встановлені робочі години.