

## **Про підсумки роботи зі зверненнями громадян за період з 01.01.2024 до 31.12.2024**

Голосіївською районною в місті Києві державною адміністрацією протягом звітного періоду здійснювались заходи щодо забезпечення вимог Закону України «Про звернення громадян» та організації виконання 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».

За період з 01.01.2024 до 31.12.2024 Голосіївська районна в місті Києві державна адміністрація розглянула 3216 звернень громадян: з них надійшли поштою – 1705 звернень (в тому числі отримані електронною поштою – 756 звернень), на особистому прийомі отримано – 1511 звернень. У порівнянні з аналогічним періодом минулого року кількість звернень збільшилась на 768 (або на 30 %).

Серед звернень, що надійшли на адресу Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації, 258 – колективні звернення, частка яких складає 8 % від загальної кількості звернень. Усього, з урахуванням колективних звернень, протягом звітного періоду до Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації звернулось 20526 громадян.

Звернення, що надійшли до Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації, розподілились на: заяви – 3090 (96 %), скарги – 112 (3,6 %), пропозиції – 14 (0,4%).

За результатом розгляду звернень громадян було: вирішено позитивно – 957 звернень (30 %); надані роз'яснення – на 2139 звернень (66 %); надіслано за належністю – 60 звернень (2 %); перебуває на розгляді відповідно до встановлених термінів 60 звернень (2 %).

У всіх зверненнях, які надійшли протягом звітного періоду, розглянуто 3771 питання.

Найгострішими питаннями, що турбують мешканців Голосіївського району, залишаються питання:

комунального господарства (утримання, капітальний та поточний ремонт будинків, оплата комунальних послуг, благоустрій прибудинкових територій) – 40 %;

питання житлового забезпечення (реєстрація місця проживання в гуртожитках, надання ордерів на займані кімнати в гуртожитках, поліпшення житлових умов) – 13 %;

питання соціального захисту та охорони здоров'я (надання матеріальної чи гуманітарної допомоги, складання актів встановлення факту здійснення догляду) – 30 %.

Особлива увага при розгляді звернень громадян приділяється вирішенню питань соціально незахищених категорій населення. Протягом звітного періоду до Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації надійшло на розгляд 228 звернень від громадян, в яких зазначено наступні пільгові категорії: особи з інвалідністю внаслідок війни – 10, учасники бойових дій – 45; «діти війни» – 2; особи з інвалідністю I, II, III груп – 71; учасники ліквідації та особи, що потерпіли внаслідок аварії на ЧАЕС – 10, ветерани праці – 7; члени багатодітних сімей – 8, жінки, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня» – 1, внутрішньо переміщені особи – 34, захисник/захисниця України – 4, родичі захисника/захисниці України – 14, учасники АТО – 4, родичі учасників АТО – 14, інші категорій – 4.

У зверненнях громадян зазначених категорій найчастіше були порушені питання соціального забезпечення, надання житла, житлово-комунального господарства.

Графіки особистого та виїзного прийому громадян, проведення прямих («гарячих») телефонних ліній керівництвом Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації розміщені у відділі роботи із зверненнями громадян та на субвебсторінці Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації у складі інтернет-порталу Київської міської державної адміністрації.

На виконання 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» затверджено графік звітування керівників структурних

підрозділів про роботу із зверненнями громадян особисто перед головою адміністрації, графік проведення перевірок організації роботи із зверненнями громадян в структурних підрозділах адміністрації, графік проведення чергових засідань постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян.

Протягом звітного періоду керівники структурних підрозділів: начальник управління освіти, начальник відділу з питань муніципальної безпеки, начальник управління будівництва, начальник відділу обліку та розподілу житлової площі, начальник управління житлово-комунального господарства, начальник управління соціального захисту населення, директор комунального підприємства «Керуюча компанія з обслуговування житлового фонду

Голосіївського району м. Києва», виконувач обов'язків начальника відділу з питань майна комунальної власності, начальник відділу у справах молоді та спорту, начальник управління культури, начальник відділу торгівлі та споживчого ринку, начальник Служби у справах дітей, начальник сектору охорони здоров'я, начальник відділу контролю за благоустроєм, начальник відділу з питань реєстрації місця проживання/перебування фізичних осіб прозвітували про роботу із зверненнями громадян перед головою Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації.

З метою забезпечення належної роботи з розгляду звернень громадян працівниками відділу роботи із зверненнями громадян були проведені перевірки організації роботи зі зверненнями громадян в управлінні освіти, відділі з питань муніципальної безпеки, управлінні будівництва, відділі обліку та розподілу житлової площі, управлінні житлово-комунального господарства, управлінні соціального захисту населення, комунальному підприємстві «Керуюча компанія з обслуговування житлового фонду Голосіївського району м. Києва», у відділі з питань майна комунальної власності, відділі у справах молоді та спорту, управлінні культури, відділі торгівлі та споживчого ринку, Службі у справах дітей, секторі охорони здоров'я, відділі контролю за благоустроєм, відділі з питань реєстрації місця проживання/перебування фізичних осіб. За наслідками перевірок були надані рекомендації щодо подальшого вдосконалення роботи зі зверненнями громадян, підвищення персональної відповідальності посадових осіб при розгляді звернень.

Протягом звітного періоду було проведено 4 засідання постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян, де були розглянуті звернення громадян, що потребували комісійного розгляду.

Для здійснення перевірки стану виконання доручення Київського міського голови було організовано виїзний день контролю за адресою: вулиця Михайла Максимовича, 7.

Заяву (пропозицію), скаргу на адресу Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації можна подати наступним чином:

особисто, через скриньку, яка встановлена у приміщенні Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації;

на електронну адресу [rda.golosiivska@kyivcity.gov.ua](mailto:rda.golosiivska@kyivcity.gov.ua) чи [zg\\_golos@kmda.gov.ua](mailto:zg_golos@kmda.gov.ua);

на поштову адресу – 03039, м. Київ, проспект Голосіївський, 42.

У Голосіївській районній в місті Києві державній адміністрації відпрацьована система контролю за належним розглядом звернень громадян.

Звернення громадян забезпечують постійний зв'язок між державою та її громадянами, надають можливість через проблеми окремого заявника бачити проблему суспільства, а реалізація через звернення конституційних прав і свобод є кроком до зміцнення демократичної правової держави – саме тому робота із зверненнями громадян у Голосіївській районній в місті Києві державній адміністрації буде й надалі пріоритетною у повсякденній діяльності.

---