

ІНФОРМАЦІЯ

про підсумки роботи із розгляду звернень громадян у Шевченківській районній в місті Києві державній адміністрації за період з 01.01.2022 по 31.12.2022

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» (далі – Указ) та згідно з графіком звітування щодо організації роботи із зверненнями громадян голів районних в місті Києві державних адміністрацій, затвердженим Київським міським головою В. Кличком 24.12.2021, Шевченківська районна в місті Києві державна адміністрація (далі – Шевченківська райдержадміністрація) інформує про підсумки проведеної роботи із розгляду звернень громадян за період з 01.01.2022 по 31.12.2022.

Відділом роботи із зверненнями громадян апарату Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації за період з 01.01.2022 по 31.12.2022 у системі електронного документообігу АСКОД зареєстровано 3042 звернення громадян з них: письмових – 2149, (у т. ч. електронних – 878), усних – 15 (протягом 2021 року до райдержадміністрації надійшло 5504 звернення, із них: письмових – 5420, (у т. ч. електронних – 1498), усних – 84). У порівнянні з минулим роком загальна кількість звернень зменшилася на 2462 звернення, або на 55 %.

Протягом 2022 року до Шевченківської райдержадміністрації надійшло 202 колективних звернення, частка яких склала 6,6 % від їх загальної кількості (протягом 2021 року до Шевченківської райдержадміністрації надійшло 624 колективних звернення, їх частка від загальної кількості склала 11,3 %). У порівнянні з минулим роком загальна кількість колективних звернень зменшилася на 422 звернень, або на 67,6 %.

Значну кількість у колективних зверненнях складають питання капітального та поточного ремонту будинків, оплати житлово-комунальних послуг, перерахунку за ненадані, або надані не в повному обсязі послуги, незадовільного опалення, освітлення та водопостачання, встановлення лічильників, діяльності ЖБК та ОСББ, роботи ЖЕДів, ремонту ліфтів, обстеження санітарно-технічного стану квартир, будинків, демонтажу МАФів, благоустрою, роботи дитячих закладів та закладів освіти, руху транспорту, паркування, облаштування переходів, діяльності медичних закладів, приватизації житла у гуртожитках, незручностей від побутових та промислових шумів, охорони лісів та зелених насаджень, екології, надання житла та відселення з аварійних та старих будинків тощо.

З урахуванням колективних звернень протягом 2022 року до Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації звернулось 31417 громадян, які порушили 3383 питання. За минулий 2021 рік, з урахуванням колективних звернень, до Шевченківської райдержадміністрації звернулось 17202 громадянина, якими було порушено 6784 питання.

Дані про звернення громадян, що надійшли до Шевченківської райдержадміністрації за період з 01.01.2022 по 31.12.2022 у порівнянні з минулим роком наведено у додатку 1.

Громадяни зверталися передусім із заявами щодо вирішення конкретних життєвих питань (96,6 %), скаргами (3,2 %) та пропозиціями (0,2 %), (додаток 5.1 (ЗВГ ЕФ-1.1) РДА).

За звітний період із загальної кількості звернень безпосередньо від громадян до Шевченківської райдержадміністрації надійшло 1493 звернення, що складає 49,0 %. Для розгляду за належністю до Шевченківської райдержадміністрації передано: із Київської міської державної адміністрації – 1331 звернення (43,8 %); з інших органів державної влади – 218 звернень (7,2 %) (додаток 2).

Протягом 2022 року у своїх зверненнях громадянами було порушено 3383 питання. Як свідчить аналіз, серед основних питань, чільне місце займають питання: комунального господарства (1971) – 58,3 %; забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку (569) – 17,0 %; житлової політики (212) – 6,3 %; соціального захисту (205) – 6,1 %; охорони здоров'я (49) – 1,4 %; діяльності місцевих органів виконавчої влади (29) – 0,8 %; освіти, наукової, науково-технічної інноваційної діяльності та інтелектуальної власності (25) – 0,74 %, праці та заробітної плати (20) – 0,6 %, аграрної політики та земельних відносин (16) – 0,5 %; екології та природних ресурсів (12) – 0,3 %; діяльності органів місцевого самоврядування (11) – 0,3 %; транспорту та зв'язку (10) – 0,3 % від загальної кількості питань та інші.

Найбільше за період з 01.01.2022 по 31.12.2022 мешканців Шевченківського району турбували наступні питання:

- комунального господарства – 58,3 % від загальної кількості порушених питань. Найчастіше громадяни порушували питання щодо капітального та поточного ремонту будинків, оплати квартир та житлово-комунальних послуг, перерахунку за ненадані, або надані не в повному обсязі послуги, налагодження опалення, освітлення та водопостачання, встановлення лічильників, відновлення гарячого та холодного водопостачання, роботи ЖЕДів, благоустрою та озеленення, законності розміщення МАФів;

- забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку – 17,0 % від загальної кількості питань. Найчастіше громадяни зверталися з питань забезпечення порядку під час проведення мирних зібрань та акцій, а також отримання інформації про кількість зареєстрованих осіб за місцем проживання з метою пред'явлення в установи, що здійснюють нарахування за житлово-комунальні послуги, законності розміщення розважальних закладів та закладів торгівлі у житлових будинках;

- житлової політики – 6,3 % від загальної кількості питань. Громадяни найчастіше порушували питання щодо отримання інформації про кількість зареєстрованих осіб за місцем проживання (колишня довідка за формою № 3) для оновлення документів квартирного обліку або взяття на квартирний облік, а також з питань забезпечення житлом, надання житла на пільгових умовах, відселення з

аварійних та старих будинків, приватизації житла у будинках та гуртожитках, а також отримання компенсації на житло;

- соціального захисту – 6,1 % від загальної кількості питань. Найчастіше громадяни зверталися з питань отримання матеріальної допомоги, призначення субсидій, призначення та виплати пенсій, встановлення пільг соціально незахищеним верствам населення, оформлення актів встановлення факту здійснення догляду за особами з інвалідністю, оформлення опіки над особами, які потребують постійного догляду, надання безкоштовної юридичної допомоги та роботи соціальних служб;

- охорони здоров'я – 1,4 % від загальної кількості. Громадяни найчастіше порушували питання надання матеріальної допомоги на лікування, оздоровлення, придбання ліків, а також надання медичної допомоги, забезпечення медикаментами, діяльності медичних установ;

- діяльності місцевих органів виконавчої влади – 0,8 % від загальної кількості;

- освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності – 0,74 % від загальної кількості. Громадяни найчастіше зверталися за допомогою щодо влаштування дітей до навчальних та дошкільних закладів;

- праці та заробітної плати – 0,6 % від загальної кількості питань;

- аграрної політики та земельних відносин – 0,5 % від загальної кількості питань;

- екології та природних ресурсів – 0,3 % від загальної кількості;

- транспорту і зв'язку – 0,3% від загальної кількості. Громадяни найчастіше порушували питання щодо руху транспорту, встановлення розпізнавальних знаків, облаштування зупинок транспорту, паркування, автостоянок;

- діяльності органів місцевого самоврядування – 0,3 % від загальної кількості питань та інші.

Як свідчить аналіз питань, порушених громадянами, питання щодо отримання інформації про кількість зареєстрованих осіб за місцем проживання посилилися на другому місці. Цей факт пов'язаний з втратою чинності довідки за формою № 3 відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 23.11.2016 № 861 «Про внесення змін до постанов Ради Міністрів УРСР та Укрпрофради від 11 грудня 1984 р. № 470 і Кабінету Міністрів України від 29 січня 2003 р. № 117» та невизначеністю законодавством питань щодо органів, які повинні видавати довідки про склад сім'ї, та процедури отримання вказаної інформації.

Протягом 2022 року громадянам було надано 969 відповідей щодо інформації про кількість зареєстрованих осіб за місцем проживання, що складає 28,6 % від загальної кількості питань.

Усі звернення, що надходять до Шевченківської райдержадміністрації розглядаються керівництвом райдержадміністрації, відповідно до розподілу обов'язків. Звернення громадян, пільги яких визначено у Законі України «Про звернення громадян» та Указі 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», а також звернення, які перебувають на контролі у керівництва центральних органів влади розглядаються головою (т.в.о. голови) Шевченківської райдержадміністрації. Рішення про зняття з контролю приймають посадові особи, які приймали рішення про контроль.

Особистий прийом громадян керівництвом Шевченківської райдержадміністрації проводиться відповідно до статті 22 Закону України «Про звернення громадян», Порядку організації та проведення особистого прийому громадян у Шевченківській районній в місті Києві державній адміністрації, затвердженим розпорядженням Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації від 19.07.2012 № 513, зареєстрованим в Шевченківському районному управлінні юстиції у м. Києві 10.08.2012 № 75/208 та графіку, який затверджено головою Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації 28 грудня 2021 року.

Враховуючи протокол № 2 позачергового засідання Державної комісії з питань техногенно-екологічної безпеки та надзвичайних ситуацій від 10.03.2020, розпорядження виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 16.03.2020 № 444 «Про деякі заходи щодо запобігання поширенню коронавірусу COVID-19 на території міста Києва» (зі змінами) та на виконання заходів ефективної протидії поширенню коронавірусної інфекції особистий прийом громадян у Шевченківській районній в місті Києві державній адміністрації тимчасово припинено до окремого розпорядження.

В той же час, на вимогу мешканців району, т.в.о. голови Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації Поповцевим О.С. за період з 01.01.2022 по 31.12.2022, відповідно до графіка проведення особистих (виїзних) прийомів громадян та прямих «гарячих» телефонних ліній, затвердженого 28.12.2021, проведено 1 особистий прийом громадян, на якому прийнято 3 особи, якими подано 1 звернення та 1 пряму «гарячу» телефонну лінію, під час якої звернувся 1 громадянин.

Слід зауважити, що протягом 2022 року заступником голови Шевченківської райдержадміністрації та керівником апарату проведено 11 прийомів громадян, на яких прийнято 11 осіб.

Інформація про проведення особистих (виїзних) прийомів громадян заступниками голови Шевченківської райдержадміністрації та керівником апарату щомісяця надається голові Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації.

Всі звернення, отримані на особистих (виїзних) прийомах та під час проведення прямих «гарячих» телефонних ліній опрацьовуються відповідно до чин-

ного законодавства. За результатами розгляду громадянам надаються усні роз'яснення безпосередньо на особистому прийомі або письмові відповіді, згідно з чинним законодавством.

Керівництвом Шевченківської райдержадміністрації забезпечується першочерговий особистий прийом інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв Соціалістичної праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня».

Звернення від зазначених категорій громадян розглядаються особисто головою (т.в.о. голови) райдержадміністрації, надаються відповідні доручення щодо розгляду вказаних звернень, виконання яких контролюється до розв'язання питання в межах чинного законодавства.

Протягом 2022 року на адресу Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації від зазначених категорій громадян звернень не надходило.

У Шевченківській райдержадміністрації відпрацьована дієва система контролю за своєчасним розглядом звернень громадян. Працівниками відділу роботи із зверненнями громадян виконавцям щотижнево надаються нагадування у паперовому вигляді про наближення та закінчення встановлених строків виконання контрольних письмових звернень громадян та доручень, а також щоденно відбувається телефонна розмова з ними. Інформація про стан виконавської дисципліни щотижнево доповідається голові Шевченківської райдержадміністрації.

Щоквартально на засіданнях Колегій (нарадах) з керівниками структурних підрозділів райдержадміністрації та комунальних підприємств, віднесених до сфери управління райдержадміністрації, за участю голови (т.в.о. голови) Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації, начальником відділу роботи із зверненнями громадян відбувається звітування про підсумки роботи із розгляду звернень громадян.

На виконання Указу Президента України від 07.02.2021 № 109/2008 головою Шевченківської райдержадміністрації 28.12.2021 затверджено графік проведення виїзних днів контролю у Шевченківській районній в місті Києві державній адміністрації у 2022 році. У зв'язку з продовженням карантину виїзні дні контролю не проводилися. Проведення планових виїзних днів контролю буде відновлено після зняття карантинних обмежень, але на вимогу мешканця будинку № 17 на вул. Павлівській, Чаюна С.М., 26.12.2022 проведено виїзний день контролю.

Відповідно до Указу головою Шевченківської райдержадміністрації 28.12.2021 затверджено графік проведення перевірок організації роботи із зверненнями громадян у структурних підрозділах Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації та комунальних підприємствах, віднесених до сфери управління райдержадміністрації. За період з 01.01.2022 по 31.12.2022, згідно з вказаним графіком, проведено 2 перевірки: у секторі з питань охорони здоров'я та відділі торгівлі та споживчого ринку.

За результатами складено довідки про перевірки та надано відповідні доручення головою (т.в.о. голови) Шевченківської райдержадміністрації про вжиття

заходів щодо покращення роботи із зверненнями громадян, зокрема підвищення персональної відповідальності посадових осіб при розгляді звернень громадян, неухильного виконання Закону України «Про звернення громадян».

За період з 01.01.2022 по 31.12.2022 на виконання Указу та відповідно до графіка звітування щодо організації роботи із зверненнями громадян керівниками структурних підрозділів Шевченківської райдержадміністрації та комунальних підприємств, віднесених до сфери управління райдерж-адміністрації, затвердженого головою Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації 28.12.2021, про організацію роботи із зверненнями громадян звітували керівники: сектору з питань охорони здоров'я та відділу торгівлі та споживчого ринку.

На виконання Указу головою Шевченківської райдержадміністрації 28.12.2021 затверджено графік проведення засідань постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян при Шевченківській районній в місті Києві державній адміністрації у 2022 році. У зв'язку з продовженням карантину засідання постійно діючої комісії не проводилися. Проведення планових засідань комісії буде відновлено після зняття карантинних обмежень, але у зв'язку з ситуацією, яка виникла під час розгляду звернення Козака В.Г 10.12.2022 було проведено засідання постійно діючої комісії.

Також відповідно до графіку проведення семінарів щодо надання методичної та практичної допомоги під час роботи зі зверненнями громадян для працівників, відповідальних за вказану роботу у структурних підрозділах Шевченківської райдержадміністрації та комунальних підприємств, віднесених до сфери управління райдержадміністрації, затвердженого головою Шевченківської райдержадміністрації 29.12.2021, протягом звітного періоду було проведено 2 семінари.

Слід зазначити, що громадяни можуть звертатися до Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації із заявами, скаргами та пропозиціями, надіславши їх на електронну адресу: rda.shevchenkivska@kyivcity.gov.ua, яка розміщена на офіційній сторінці райдержадміністрації.

Крім того, звернення можна надіслати поштовим зв'язком або залишити у скриньці для звернень громадян, яка розміщена на першому поверсі Шевченківської райдержадміністрації на вул. Б. Хмельницького, 24, а також отримати консультації за телефоном: 366-58-53.

У Шевченківській районній в місті Києві державній адміністрації і на далі продовжуватиметься робота щодо забезпечення всебічного розгляду звернень громадян, посилення персональної відповідальності керівників усіх рівнів за вирішення питань, що порушують громадяни, особливо незахищених категорій, забезпечення безперешкодного прийому громадян, об'єктивної, неупередженої і вчасної перевірки фактів, викладених у зверненнях, фактичне поновлення порушених прав та інтересів громадян.