

**Звіт про організацію роботи із зверненнями громадян  
в Деснянській районній в місті Києві державній адміністрації  
за 9 місяців 2020 року**

В основу організації роботи із зверненнями громадян в Деснянській районній в місті Києві державній адміністрації (далі - Деснянська РДА) 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».

Відповідно до тимчасового розподілу обов'язків між головою, першим заступником, заступником голови та керівником апарату, затвердженого розпорядженням Деснянської РДА від 12.06.2020 № 324 “Про затвердження Тимчасового розподілу обов'язків між головою, першим заступником, заступниками голови та керівником апарату Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації», відділ з питань звернень громадян підпорядкований керівнику апарату, який координує роботу відділу.

Всі звернення, які надходять до Деснянської РДА уважно опрацьовуються та централізовано реєструються в інформаційно-телекомунікаційній системі «Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва», створеної на базі програмного забезпечення електронного документообігу АСКОД.

За період з **01.01.2020** по **30.09.2020** до Деснянської райдержадміністрації надійшло 2704 звернення від **11063** громадян. В порівнянні з аналогічним періодом, у 2019 році надійшла більша кількість звернень **3152**, від 9573 громадян.

У 2020 році до Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації надійшло на розгляд 475 ( 17,5 % від загальної кількості) електронних звернень, безпосередньо на адресу Деснянської РДА-174 електронних звернень.

Колективні звернення у 2020 році складають 12 % (322 зв.) від загальної кількості. У 2019 році, за аналогічний період кількість колективних звернень дорівнювала 10,7 % (338 звернень) від загальної кількості.

Колективні звернення здебільшого стосувались питань відновлення асфальтного покриття, утеплення фасадів будинків, ремонту ліфтового обладнання, заміни ліфтів, заміна вікон у під'їзді, облаштування дитячих та

спортивних майданчиків, облаштування пандусами, відновлення роботи бювету, незаконно працюючого хостелів тощо.

Серед звернень, які надійшли у звітному періоді: **заяви (клопотання) – 93,4% (2526 зв.), пропозиції –2,6 % (71 зв.), скарги –4 % (107зв.)**

Найбільша кількість скарг надходить з питань незгоди із нарахуванням сплати за комунальні послуги, непрацюючих ліфтів, відновлень асфальтного покриття, порушень правил благоустрою та ін. Всі скарги громадян розглядаються вчасно, питання вирішуються в межах компетенції, усуваються недоліки, надаються відповідні роз'яснення.

Для розгляду питань, які належать до компетенції Деснянської РДА (в розрізі кореспондентів) за звітний період розглянуто звернення:

від Київської міської державної адміністрації – 879

органів прокуратури - 7

народних депутатів - 26

безпосередньо від громадян – 1195

від органів державної влади –594.

В результаті їх розгляду, у поточному звітному періоді вирішено позитивно – **52 звернення**, дано роз'яснення **на 2389 звернень**, відмовлено у задоволенні - 0, на виконанні знаходиться 237 звернень.

Мешканці району, за період з 01.01.2019 по 30.09.2019 в своїх зверненнях порушили 3462 питань.

№ п/п	Порушено питань	з 01.01. по 30.09.2020	
		кількість	відсоток
1.	Комунального господарства	1472	42,5%
2.	Соціального захисту	241	6,9 %
3.	Житлової політики	308	8,9%
4.	Транспорту і зв'язку	78	2,2
5.	Аграрної політики та земельних відносин	60	1,7%
6.	Забезпечення дотримання законності та правопорядку	174	5%
7.	Питання освіти та інтелектуальної власності	49	1,4%
8.	Питання охорони здоров'я	158	4,5%
9.	Екології та природних ресурсів	31	0,8%
10.	Сімейна та гендерна політика, захист прав дітей	49	1,4%

У порівнянні із минулим звітним періодом, актуальними залишаються питання комунального господарства, соціального захисту, житлової політики.

Для реалізації громадянами конституційного права на звернення, та відповідно до затвердженого графіка прийому громадян, керівництвом Деснянської райдержадміністрації, у період з 01.01.2020 по 30.09.2020 було прийнято на особистих прийомах 70 громадян, під час проведення виїзних прийомів – 15 громадян, 69 громадян під час прямих «гарячих» телефонних ліній.

За звітний період отримано від громадян пільгових категорій 273 звернення, частка яких становить 10 % від загальної кількості.

За період з 01.01. по 30.09.2020 до Деснянської РДА надійшло 13 звернень від жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня» з питань поліпшення житлових умов, отримання матеріальної допомоги, 6 звернень від інвалідів Великої Вітчизняної війни з питань життєдіяльності.

## ДАНІ

про звернення громадян, що надійшли до Деснянської районної в місті Києві державної адміністрації  
за період з 01.01.2020 по 30.09.2020 у порівнянні з аналогічним періодом 2019 року

№ з/п	Районна в місті Києві державна адміністрація	Кількість усіх звернень		Кількість звернень, що надійшли поштою (п.1.1., 1.1-1,1.3-1.6) *		Кількість звернень на особистому прийомі (п.1.2)		Кількість громадян, які звернулися	
		2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Деснянська РДА	3152	2704	1649	1494	1503	1210	9573	11063

№ з/п	Кількість звернень, з них:															
	повторних (п.2.2)		колективних (п.5.2)		від учасників та інвалідів війни, учасників бойових дій (п. 7.1, 7.3, 7.4, 7.5)		від інвалідів I,II,III групи (п.7.7, 7.8, 7.9)		від ветеранів праці (п.7.6)		від дітей війни (п.7.2)		від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь (п.7.11 ,7.12, 7.13)		від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи (п.7.14, 7.15)	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
	0	0	338	322	80	43	125	111	28	15	9	7	72	75	33	22

\* указані пункти Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України № 858 від 24 вересня 2008 року

Додаток 1 РДА  
(продовження)

№ з/ п	Кількість питань, порушених у зверненнях громадян		у тому числі питання:																			
			аграрної політики і земельних відносин		транспорту і зв'язку		фінансової, податкової, митної політики		соціальної політики, соціального захисту населення		праці і заробітної плати		охорони здоров'я		комунального господарства		житлової політики		екології та природних ресурсів		забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку	
			2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48
	3945	3462	62	60	85	78	2	2	375	241	18	54	51	158	1785	1472	419	308	12	31	104	174

№ з/п	у тому числі питання:																	
	сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей		освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності		діяльності об'єднань громадян, релігії та міжконфесійних відносин		діяльності центральних органів виконавчої влади		діяльності місцевих органів виконавчої влади		діяльності органів місцевого самоврядування		державного будівництва, адміністративно-територіального устрою		інші		штатна чисельність	
	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66
	57	49	69	49	1	0	0	0	81	54	23	11	21	0	780	721	7	7