**Про підсумки роботи**

**із зверненнями громадян**

**за період з 01.01.2022 по 31.12.2022**

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 01.01.2022 по 31.12.2022 Голосіївською районною в місті Києві державною адміністрацією розглянуто 1651 звернення громадян: з них надійшли поштою – 1289 звернень (в тому числі отримані електронною поштою – 759 звернень), на особистому прийомі отримано – 362 звернення. У порівнянні з аналогічним періодом минулого року кількість звернень зменшилась на 1429 (або на 46 %).

Серед звернень, що надійшли на адресу Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації, 195 – колективні звернення, частка яких складає 12 % від загальної кількості звернень. У порівнянні з аналогічним періодом минулого року кількість колективних звернень зменшилась на 232 (або на 54 %).

Всього, з урахуванням колективних звернень, протягом звітного періоду до Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації звернулось 24440 громадян.

Звернення, що надійшли до Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації, розподілились на: заяви – 1542 (93,5 %), скарги – 101 (6 %), пропозиції – 8 (0,5 %).

За результатом розгляду звернень громадян було: вирішено позитивно – 168 звернень (10,3 %); надані роз’яснення – на 1343 звернення (81,3 %); надіслано за належністю – 51 звернення (3 %); перебуває на розгляді відповідно до встановлених термінів 89 звернень (5,4 %).

У всіх зверненнях, які надійшли протягом звітного періоду, розглянуто 2108 питань. Найгострішими питаннями, що турбують мешканців Голосіївського району, залишаються питання:

- комунального господарства (утримання, капітальний та поточний ремонт будинків, оплата комунальних послуг, благоустрій прибудинкових територій) – 54 %;

- питання житлового забезпечення (реєстрація місця проживання в гуртожитках, надання ордерів на займані кімнати в гуртожитках, поліпшення житлових умов) – 11,5 %;

- питання соціального захисту та охорони здоров’я (надання матеріальної чи гуманітарної допомоги) – 10 %;

Основними причинами значної кількості звернень саме з цих питань є недостатнє фінансове забезпечення підприємств житлово-комунального господарства, старіння житлового фонду і комунікацій, наявність заборгованості населення за житлово-комунальні послуги та незгода мешканців з високими тарифами, що породжують обґрунтовані скарги громадян.

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 95 звернень від громадян, які вказали свої пільгові категорії, з них: осіб з інвалідністю внаслідок війни – 5, учасників бойових дій – 14; «дітей війни» – 1; осіб з інвалідністю І, ІІ, ІІІ груп – 36; учасників ліквідації та осіб, що потерпіли внаслідок аварії на ЧАЕС – 5, ветеранів праці – 11; одиноких матерів – 1, членів багатодітних сімей – 4; жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня» – 2, учасників АТО – 12.

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

Протягом звітного періоду вдалось позитивно вирішити наступні питання, які порушували громадяни у зверненнях:

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 субвеб-сторінці Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації у складі інтернет-порталу Київської міської державної адміністрації.

Протягом звітного періоду начальник управління будівництва прозвітував про роботу із зверненнями громадян перед головою Голосіївської районної в місті Києві державної адміністрації.

З метою забезпечення належної роботи із розгляду звернень громадян, у відповідності до затвердженого графіку, працівниками відділу роботи із зверненнями громадян була проведена у дистанційному режимі перевірка організації роботи зі зверненнями громадян управління будівництва. За наслідками перевірки були надані рекомендації щодо подальшого вдосконалення роботи зі зверненнями громадян, підвищення персональної відповідальності посадових осіб при розгляді звернень.

У зв’язку з із введенням воєнного стану та з метою запобігання поширенню коронавірусної інфекції COVID-19, на період дії протиепідеміологічних заходів, тимчасово призупинено проведення особистих та виїзних прийомів громадян, виїзних днів контролю, засідань постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян, звітування щодо організації роботи із зверненнями громадян а також проведення перевірок організації роботи із зверненнями громадян.

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 чи zg\_golos@kmda.gov.ua;

- на поштову адресу – 03039, м. Київ, просп. 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.