

Аналітично-статистичний звіт
про стан роботи із зверненнями громадян, що надійшли до
**Департаменту міського благоустрою та збереження природного середовища
виконавчого органу Київради (Київської міської державної адміністрації)
за 2016 рік**

Департамент міського благоустрою та збереження природного середовища виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) приділяє значну увагу організації роботи зі зверненнями громадян, як одному з пріоритетних напрямів роботи. Основний акцент робиться на тому, щоб кожен громадянин, який звертається, був почутий, а жодна його проблема не залишилась поза увагою.

З метою оперативного реагування на інформацію заявників Департамент здійснює системний аналіз звернень, що надходять від громадян.

Протягом 2016 року робота зі зверненнями громадян у Департаменті міського благоустрою та збереження природного середовища виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) проводилась відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07.02.2008 року № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування».

За звітний період до Департаменту надійшло 2971 звернення (3038 за 2015 рік), що на 67 звернень менше, з них 1025 колективних (617 – 2015 рік) і 1 повторне (8 – 2015 рік) від 351261 громадянина, порушено 4712 питань.

У структурі звернень, що надійшли до Департаменту домінують заяви - 77,5% (2304), 8% (237) - скарги та 14,5% (430) – пропозиції (зауваження).

На виконання до Департаменту надійшло: із Київської міської державної адміністрації – 1933 звернення, від народних депутатів України – 11, органів прокуратури – 15, з інших органів державної влади – 127, безпосередньо від громадян – 885.

Жодне звернення не залишилось поза увагою, всі були належним чином розглянуті та опрацьовані. Відповідно до ст. 7 Закону України «Про звернення громадян» 134 звернення (4,5%) надіслано за належністю, так як порушені у зверненнях питання не входили до повноважень Департаменту.

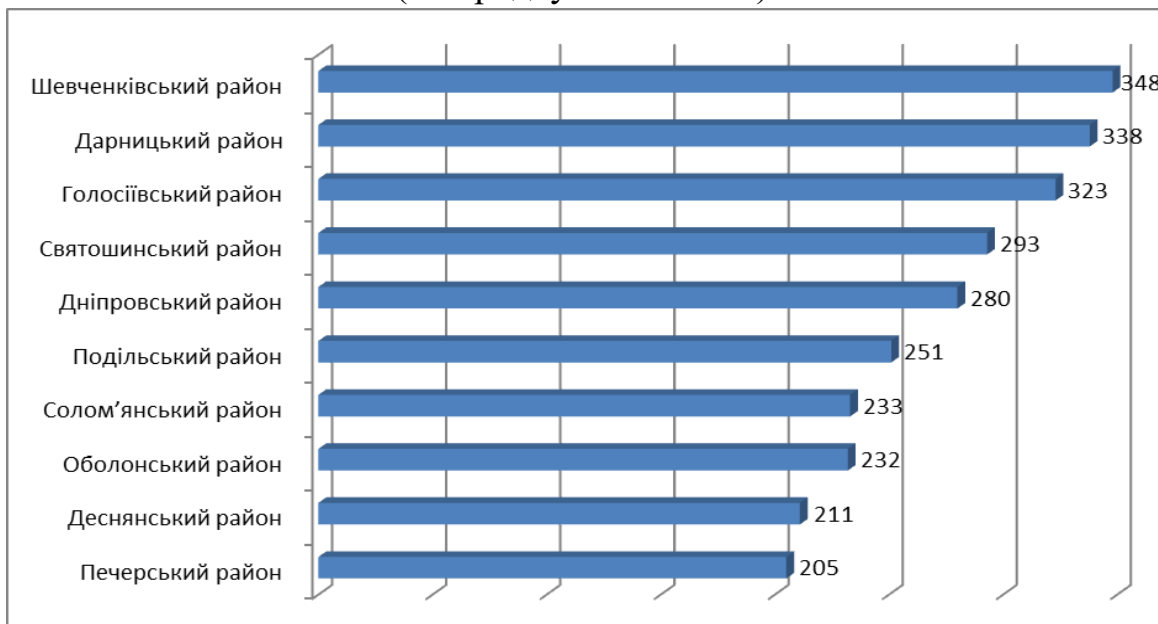
У порівнянні з 2015 роком загальна кількість звернень громадян, що надійшли на розгляд до Департаменту, зменшилась на 67 звернень.

Таблиця 1

| Кількість звернень громадян, які надійшли до Департаменту за 2016 рік | | | Кількість звернень громадян, які надійшли до Департаменту за 2015 рік | | |
|---|-----------------------|-------|---|-----------------------|-------|
| письмових | на особистому прийомі | разом | письмових | на особистому прийомі | разом |
| 2535 | 436 | 2971 | 2543 | 495 | 3038 |

Як свідчить моніторинг надходження звернень за територіальною ознакою, протягом звітного періоду найбільше звернень надійшло з Шевченківського (348) та Дарницького районів (338). Найменше надійшло із Печерського району (205).

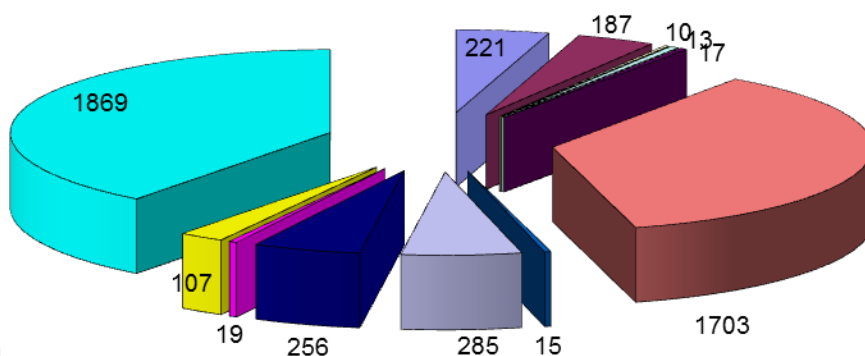
Кількість надходження звернень громадян від мешканців районів (в порядку зменшення)



З інших регіонів або не вказано район - 257.

Що стосується тематики та проблем, порушених у зверненнях громадян, слід зазначити, що порушені у зверненнях питання стосувалися:

- Аграрна політика і земельні відносини - 221
- Транспорт та зв'язок - 187
- Соціальний захист - 10
- Праця і заробітна плати - 21
- Охорона здоров'я - 17
- Комунальне господарство - 1703
- Житлова політика - 15
- Екологія та природні ресурси - 285
- Забезпечення дотриманості законності та охорони правопорядку - 256
- Діяльність органів місцевого самоврядування - 19
- Діяльність місцевих органів виконавчої влади - 107
- Інші - 1869



Кількість питань, порушених у зверненнях громадян, що надійшли до Департаменту протягом 2016 року порівняно з 2015 роком

| Назва питання | 2016 рік | 2015 рік | + (-) |
|---------------------------------------|---------------|--------------|-------|
| Аграрна політика і земельні відносини | 221 (4,69%) | 192 (3,79%) | + 29 |
| Транспорту та зв'язку | 187 (3,9%) | 179 (3,54%) | - 8 |
| Соціального захисту | 10 (0,21%) | 32 (0,63%) | - 22 |
| Праці і заробітної плати | 21 (0,5%) | 28 (0,55%) | - 7 |
| Охорони здоров'я | 17 (0,4%) | 31 (0,61%) | - 14 |
| Комунального господарства | 1703 (36,14%) | 1926 (38,1%) | - 223 |

| | | | |
|---|---------------|--------------|-------|
| Житлової політики | 15 (0,32%) | 35 (0,69%) | - 20 |
| Екології та природних ресурсів | 285 (6,05%) | 170 (3,4%) | + 115 |
| Забезпечення дотриманості законності та правопорядку | 256 (5,43%) | 200 (3,95%) | + 56 |
| Сім'ї, дітей, молоді, гендерної рівності, фізичної культури і спорту | 5 (0,1%) | 4 (0,07%) | + 1 |
| Освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності | 11 (0,23%) | 10 (0,19%) | + 1 |
| Діяльність об'єднань громадян, релігії та міжконфесійних відносин | 2 (0,04%) | 2 (0,04%) | - |
| Діяльність центральних органів виконавчої влади | - | 1 (0,02%) | - 1 |
| Діяльності місцевих органів виконавчої влади | 107 (2,27%) | 167 (3,3%) | - 60 |
| Діяльність органів місцевого самоврядування | 19 (0,4%) | - | + 19 |
| Державного будівництва, адміністративно-територіального устрою | - | 1 (0,02%) | - 1 |
| Інші питання | 1853 (39,32%) | 2080 (41,1%) | - 227 |
| Всього питань | 4712 | 5058 | - 346 |

Проведений аналіз питань, порушених у зверненнях громадян, свідчить про різноманітний характер причин для звернення, однак, найчастіше дописувачі зверталися із заявами щодо підприємницької діяльності, комунального господарства та екологічного благополуччя міста.

Питання розміщення малих архітектурних форм залишається пріоритетним питанням, що порушується у зверненнях громадян. За дорученням Департаменту прийняті рішення про демонтаж, надані доручення на демонтаж та вжито заходів по демонтажу станом на 22.12.2016: 802 тимчасових споруди, 246 засобів пересувної дрібнороздрібною торговельної мережі, інших елементів благоустрою – 353 та 142 модульних об'єктів АГЗП станом на 01.01.2017.

Прикладаються зусилля для створення комфортних умов для заняття спортом у кожному районі, а саме: встановлено 98 дитячих та багатофункціональних модульних спортивних майданчиків (в парках «Воїнів Інтернаціоналістів», «Нивки», Парк ім. М. Рильського в БК «Дарниця», на Смородинському узвозі, у сквері по вулиці Якубовського), висаджено 10 млн. квітів, 90 тис. дерев та кущів. Відремонтовано 64 парків та скверів.

Мешканці Оболонського району запропонували громадський проект «Очищення та облаштування озер Пущі-Водиці», який наразі опрацьовується Комунальним підприємством по охороні, утриманню та експлуатації земель водного фонду м. Києва «Плесо».

За минулий період робота Департаменту була спрямована на виконання вимог Законів України, Правил благоустрою міста Києва щодо контролю за дотриманням встановленого порядку утримання і експлуатації об'єктів міської інфраструктури, правомірності їхнього розміщення, благоустрою територій, нормативного санітарно-технічного стану будівель, споруд, інженерних мереж, елементів зовнішнього благоустрою міста, проведення робіт, пов'язаних з прокладанням, ремонтом і переобладнанням підземних інженерних комунікацій, будівництвом і ремонтом шляхів, а також вжиття відповідних заходів щодо усунення недоліків.

Забезпечено співпрацю Департаменту із ЗМІ та громадськістю, опрацьовано 327 журналістських запитів.

Постійно оновлюються новини на сторінці Фейсбук та сайті Департаменту. На скарги громадян, які розміщуються в соціальних мережах, Департамент оперативно вживає заходів реагування.

Особлива увага приділяється вирішенню проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, інваліди, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, одинокі матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки, учасники АТО, родичі учасників АТО.

У Департаменті відпрацьована система контролю за своєчасним та якісним розглядом звернень громадян. Щопонеділка працівник, відповідальний за роботу із зверненнями громадян, надає нагадування про найближчі терміни виконання контрольних доручень.

Важливу роль у посиленні довіри до влади відіграє особисте спілкування громадян з представниками влади.

В Департаменті встановлено дні прийому громадян директором Департаменту, першим заступником та заступниками директора. Для інформування громадян в приміщенні Департаменту розміщена інформація щодо проведення особистого прийому, а саме графік проведення особистого прийому громадян та прямих («гарячих») телефонних ліній, також цю інформацію оприлюднено на офіційному сайті Департаменту.

Протягом 2016 року було проведено 9 прийомів, на яких прийнято 11 громадян. З метою оперативного розгляду проблемних питань у проведенні зазначених прийомів громадян постійно беруть участь керівники структурних підрозділів або відповідальні виконавці.

Відповідальний за роботу із зверненнями громадян в Департаменті всім структурним підрозділам постійно надає консультації та рекомендації щодо удосконалення роботи по якісному та своєчасному опрацюванню звернень та дотримання вимог Закону України «Про звернення громадян».

Відповідно до графіку комісія з перевірки стану роботи зі зверненнями громадян та прийому відвідувачів продовжує перевіряти роботу зі зверненнями громадян в структурних підрозділах Департаменту та комунальних підприємствах.

При розгляді звернень громадян працівники Департаменту сприяють найбільш об'єктивному, якісному та оперативному їх вирішенню. Рішення, які приймаються за зверненнями, мотивовані й ґрунтуються на нормах законодавства, у встановленому порядку доводяться до відома кожного заявника. Для виявлення причин, що спричиняють звернення громадян, та з метою удосконалення цього напрямку у Департаменті проводиться системний аналіз, узагальнення звернень громадян, що дає можливість своєчасно виявляти найбільш гострі проблеми, які потребують негайного їх вирішення, та вжиття додаткових заходів щодо створення належних умов для якісного і своєчасного розгляду звернень громадян.