

ІНФОРМАЦІЯ

про підсумки роботи із розгляду звернень громадян
в апараті виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської
державної адміністрації) у 2019 році

У Київській міській державній адміністрації робота зі зверненнями громадян проводиться у порядку, визначеному Конституцією України, Законом України "Про звернення громадян", 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" (далі – Указ), постановами Верховної Ради України, указами і розпорядженнями Президента України, постановами і розпорядженнями Кабінету Міністрів України, розпорядженнями керівництва Київської міської державної адміністрації та іншими нормативно – правовими актами, що регламентують роботу зі зверненнями громадян.

У Київській міській державній адміністрації за період з 01.01.2019 по 31.12.2019 зареєстровано 28354 звернення громадян, з них: письмових – 17934, усних – 10420 (за 2018 рік відповідно – 27961, з них: письмових – 17720, усних – 10241). У порівнянні з минулим роком загальна кількість звернень збільшилась на 393 або 1,4%.

З усіх звернень, що надійшли до Київської міської державної адміністрації за 2019 рік, управлінням з питань звернень громадян апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) взято на контроль 17858 звернень, або 63,0%.

Колективних звернень громадян до Київської міської державної адміністрації за 2019 рік надійшло 3728 (за відповідний період 2018 року – 3859), частка яких становить 13,1% від усіх звернень. У порівнянні з минулим роком загальна кількість колективних звернень на 131 або на 3,4% менша.

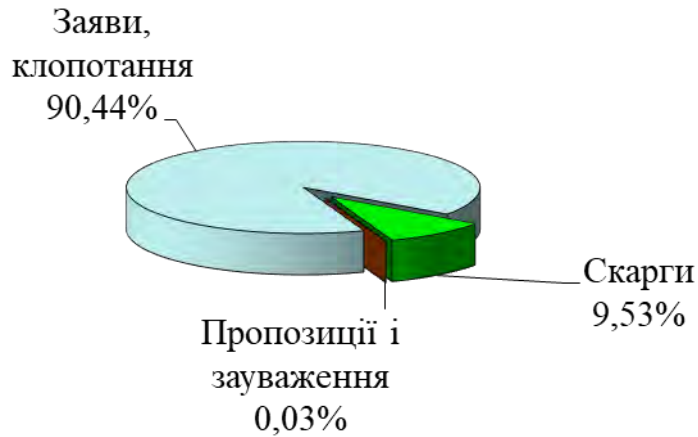
Значну кількість колективних звернень складають питання оплати квартир та комунальних послуг, благоустрою, поточного ремонту будинків, незадовільного опалення, встановлення лічильників, ремонту сантехнічного обладнання та комунікацій, незгоди із запланованим будівництвом, діяльності ЖБК та ОСББ, роботи ЖЕКів, робота ліфтів, водопостачання, обстеження санітарно-технічного стану квартир, будинків, демонтажу МАФів, ремонту дахів, роботи дитячих закладів та закладів освіти тощо.

З урахуванням колективних звернень до Київської міської державної адміністрації звернулось 162955 громадян, які порушили 44585 питань. За аналогічний період минулого року з урахуванням колективних звернень до Київської міської державної адміністрації звернулось 188701 громадянин.

За звітний період до управління з питань звернень громадян надійшло 77 листів з подяками керівництву Київської міської державної адміністрації. Громадяни висловлювали вдячність переважно з таких питань: вирішення питань комунального господарства, охорони здоров'я, соціального забезпечення, надання безкоштовної юридичної допомоги, ветеринарії, працевлаштування, оформлення документації, підтримкою діяльності та інше.

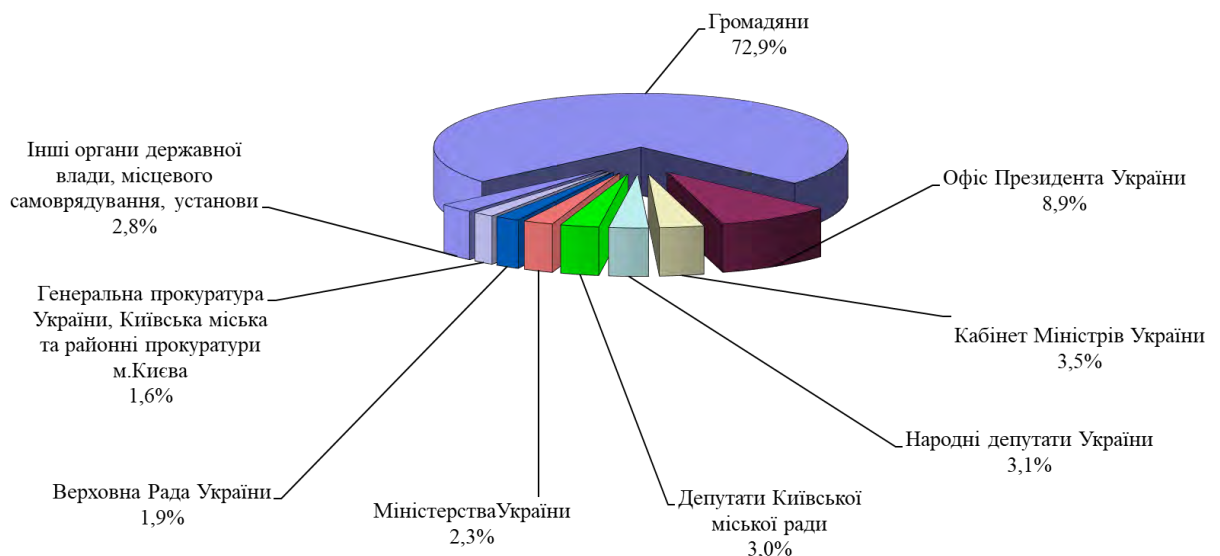
Громадяни зверталися передусім із заявами щодо вирішення конкретних життєвих питань (90,44%), скаргами (9,53%), пропозиціями і зауваженнями (0,03%).

Питома вага звернень громадян, що надійшли на адресу Київської міської державної адміністрації за період з 01.01.2019 до 31.12.2019



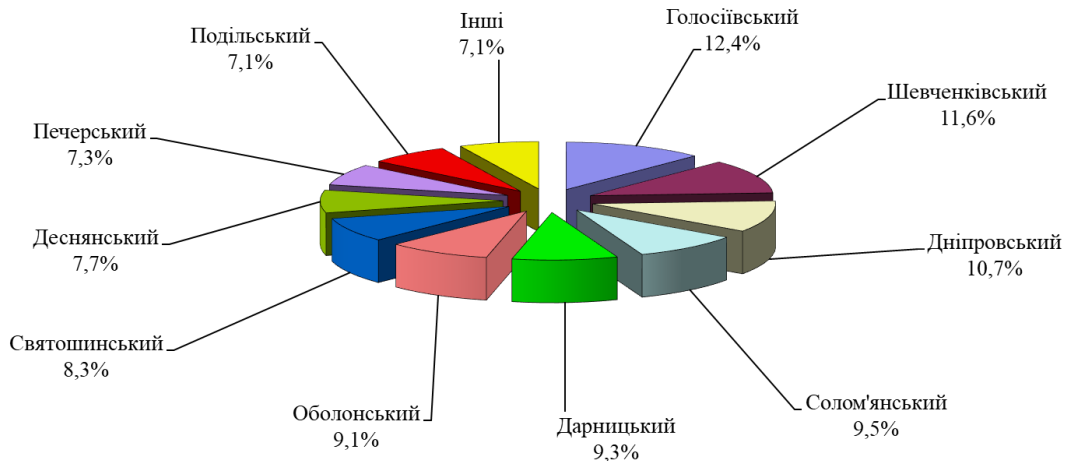
За звітний період із загальної кількості звернень до Київської міської державної адміністрації безпосередньо від громадян надійшло 72,9%. Для розгляду за належністю передано: з Офісу Президента України – 8,9%, з Кабінету Міністрів України – 3,5%, від народних депутатів України – 3,1%, від депутатів Київської міської ради – 3,0%, з міністерств України – 2,3%, з Верховної Ради України – 1,9%, з Генеральної прокуратури України, міської та районних прокуратур – 1,6%, з інших органів державної влади, органів місцевого самоврядування, установ – 2,8% звернень громадян.

Питома вага звернень, що надійшли до Київської міської державної адміністрації безпосередньо від громадян, органів державної влади, місцевого самоврядування, установ за період з 01.01.2019 до 31.12.2019



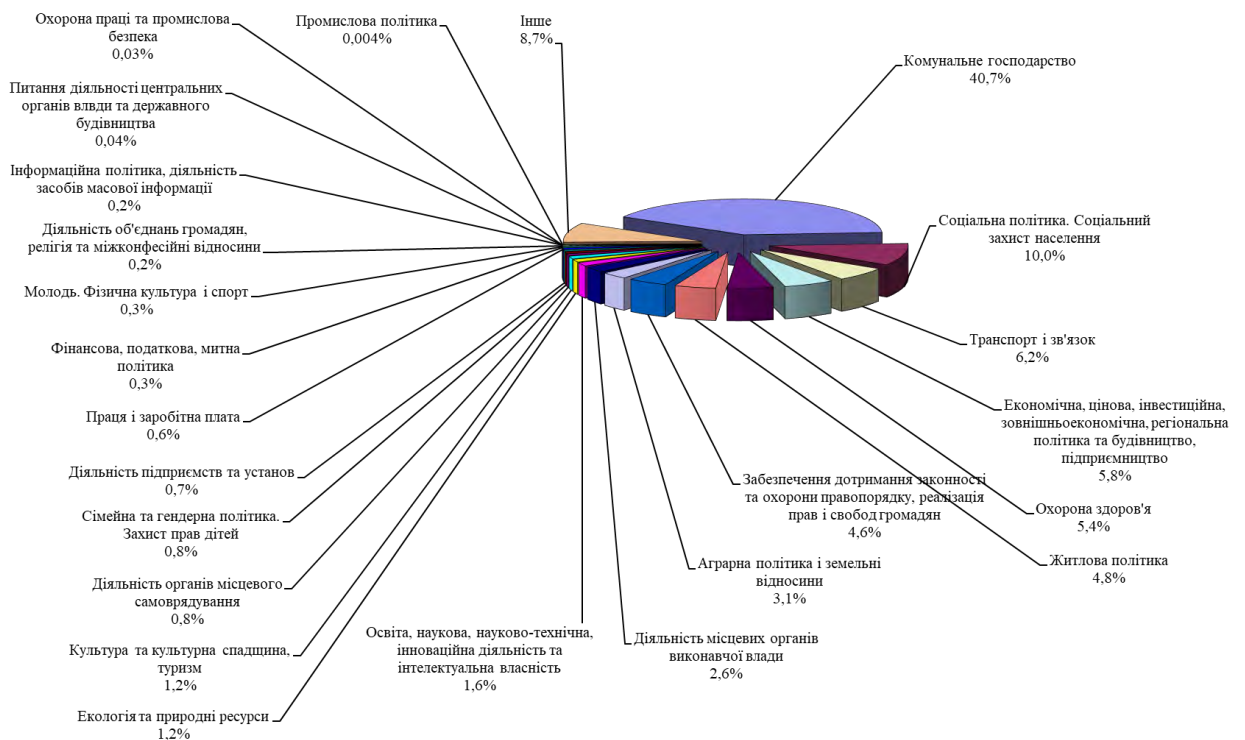
Найбільша кількість звернень надійшла від мешканців Голосіївського (12,4%) та Шевченківського (11,6%) районів міста Києва, найменше – від мешканців Печерського (7,3%) та Подільського (7,1%) районів міста Києва.

Питома вага звернень громадян, що надійшли на адресу Київської міської державної адміністрації за період з 01.01.2019 до 31.12.2019 в розрізі районів



Як свідчить аналіз, серед основних питань, що порушують громадяни, чільне місце займають питання комунального господарства – 40,7%, питання соціального захисту – 10,0%, питання транспорту та зв'язку – 6,2%, питання економічної, цінової, інвестиційної, зовнішньоекономічної, регіональної політики та будівництва, підприємництва – 5,8%, питання охорони здоров'я – 5,4%, питання житлового забезпечення – 4,8% від загальної кількості.

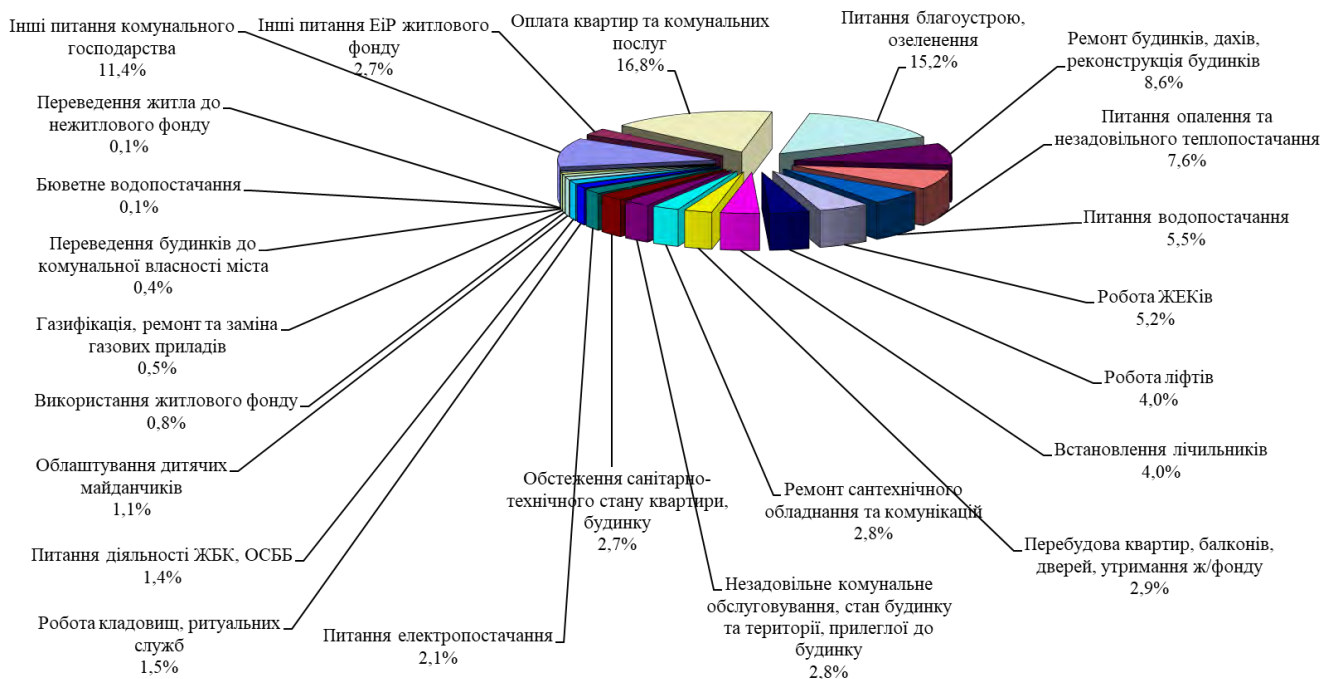
Основні питання, що порушували громадяни у своїх зверненнях до Київської міської державної адміністрації за період з 01.01.2019 до 31.12.2019



Найбільше за звітній період 2019 року киян турбували такі питання:

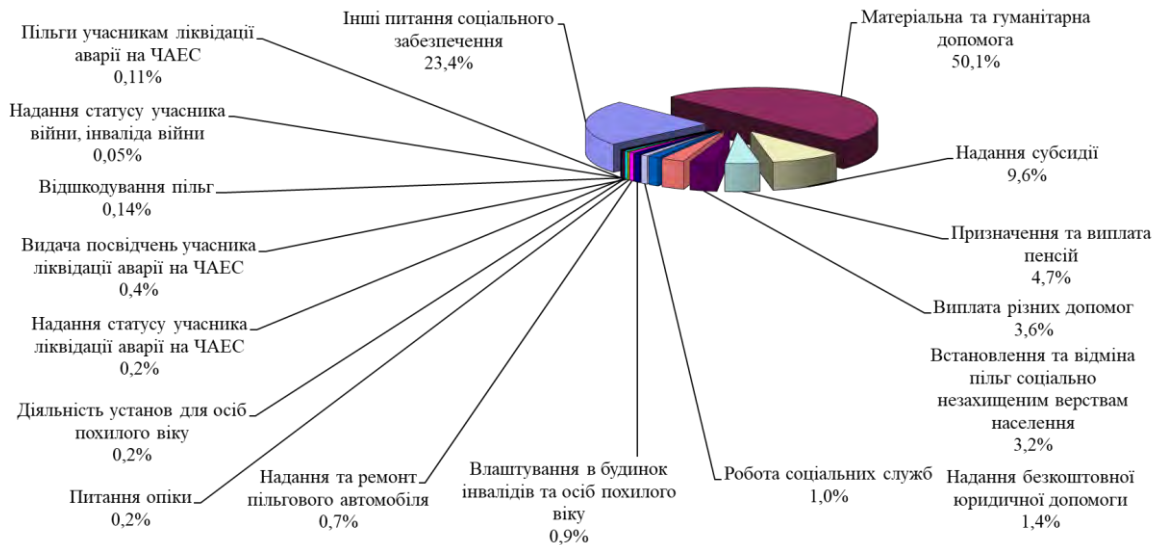
– комунального господарства та благоустрою – 40,7% від загальної кількості. Найчастіше порушувались питання щодо оплати житлово-комунальних послуг (3039 питань, або 16,8%), благоустрою, озеленення (2760 питань, або 15,2%), ремонту будинків, дахів, реконструкції будинків (1559 питань, або 8,6%), опалення та незадовільного теплопостачання (1372 питань, або 7,6%), водопостачання (996 питань, або 5,5%), роботи ЖЕКів (945 питань, або 5,2%), роботи ліфтів (731 питання, або 4,0%), встановлення лічильників (721 питання, або 4,0%), перебудови квартир, балконів, дверей, утримання житлового фонду (518 питань, або 2,9%), ремонту сантехнічного обладнання та комунікацій (504 питання, або 2,8%), незадовільного комунального обслуговування, стану будинку та території, прилеглої до будинку (501 питань, або 2,8%), обстеження санітарно-технічного стану квартири, будинку (491 питання, або 2,7%).

Співвідношення основних питань житлово-комунального господарства, що порушували громадяни за період з 01.01.2019 до 31.12.2019, %



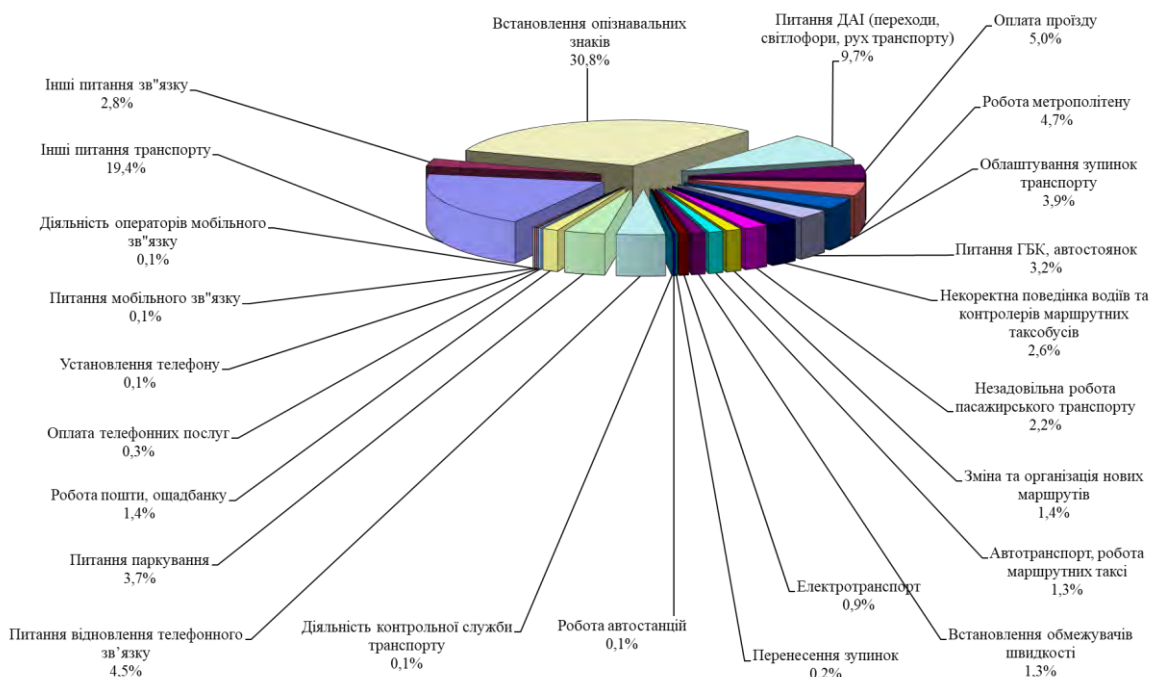
– соціального захисту складають 10,0% від загальної кількості. Найчастіше громадяни звертались з питань надання матеріальної та гуманітарної допомоги (2226 питань, або 50,1%), надання субсидії (427 питань, або 9,6%), призначення та виплати пенсій (207 питань, або 4,7%), виплати різних допомог (162 питань, або 3,6%), встановлення та відміна пільг соціально незахищеним верствам населення (141 питання, або 3,2%), надання безкоштовної юридичної допомоги (64 питання, або 1,4%) та роботи соціальних служб (43 питання, або 1,0%).

Співвідношення основних питань соціального захисту, що порушували громадяни за період з 01.01.2019 до 31.12.2019, %



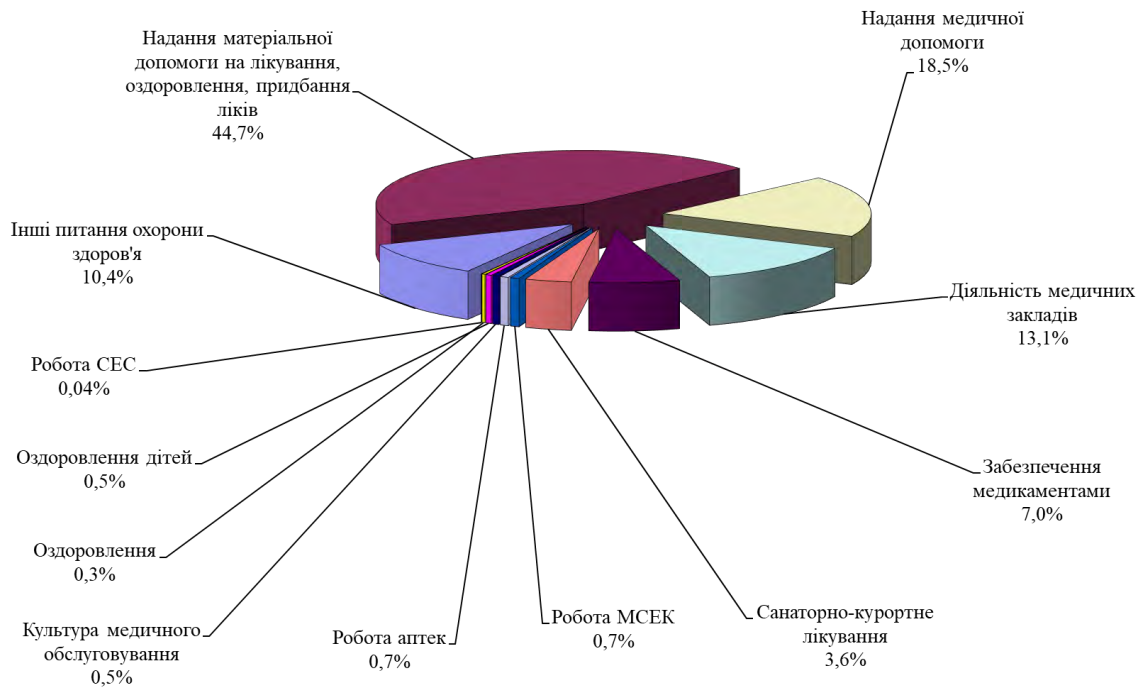
– транспорту та зв'язку складають 6,2% від загальної кількості. Громадяни найчастіше порушували питання щодо встановлення опізнавальних знаків (850 питань, або 30,8%), руху транспорту, встановлення переходів чи світлофорів (269 питань, або 9,7%), оплати проїзду (137 питань, або 5,0%), роботи метрополітену (131 питання, або 4,7%), облаштування зупинок транспорту (108 питань, або 3,9%), паркування (103 питання, або 3,7%), гаражно-будівельних кооперативів, автостоянок (89 питань, або 3,2%), некоректної поведінки водіїв та контролерів маршрутних таксобусів (73 питання, або 2,6%), відновлення телефонного зв'язку (123 питання, або 4,5%), роботи відділень пошти та ощадбанку (40 питань, або 1,4%).

Співвідношення основних питань транспорту та зв'язку, що порушували громадяни у період з 01.01.2019 по 31.12.2019, %



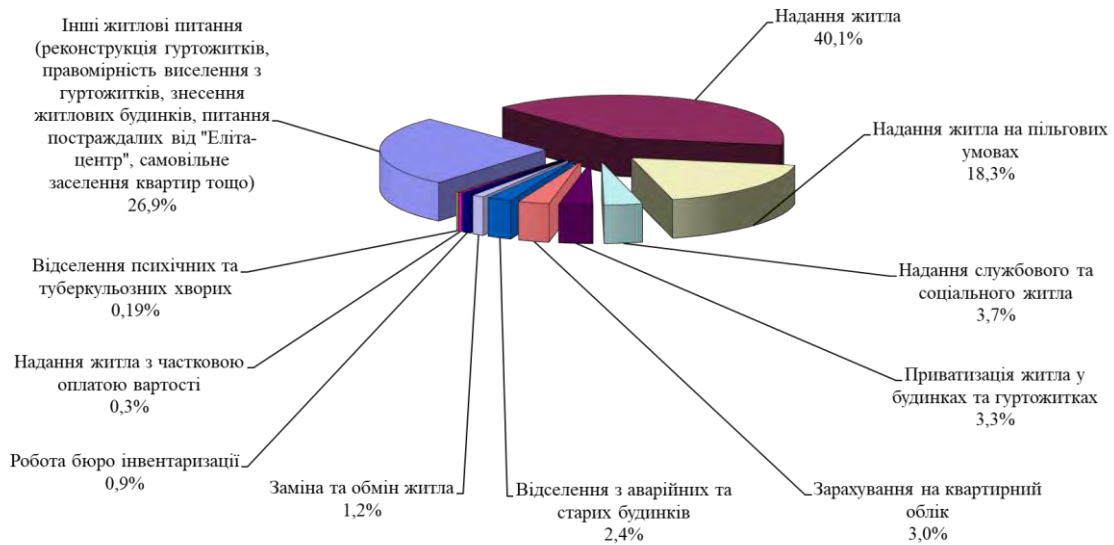
– охорони здоров'я становлять 5,4% від загальної кількості. Громадяни найчастіше порушували питання надання матеріальної допомоги на лікування, оздоровлення, придбання ліків (1069 питань, або 44,7%), надання медичної допомоги (442 питання, або 18,5%), діяльності медичних установ (314 питань, або 13,1%), забезпечення медикаментами (168 питань, або 7,0%), та санаторно-курортного лікування (86 питань, або 3,6%).

Співвідношення основних питань охорони здоров'я, що порушували громадяни за період з 01.01.2019 до 31.12.2019, %



– житлового забезпечення складають 4,8% від загальної кількості. Громадяни найчастіше порушували питання щодо надання житла (858 питань, або 40,19%), надання житла на пільгових умовах (392 питання, або 18,3%), надання службового та соціального житла (80 питань, або 3,7%), приватизації житла у будинках та гуртожитках (71 питання, або 3,3%), зарахування на квартирний облік (65 питань, або 3,0%), відселення з аварійних та старих будинків (52 питання, або 2,4%), заміни та обміну житла (25 питань, або 1,2%).

Співвідношення основних питань житлового забезпечення, що порушували громадяни за період з 01.01.2019 до 31.12.2019, %



Особистий прийом громадян керівництвом Київської міської державної адміністрації проводиться відповідно до статті 22 Закону України “Про звернення громадян”, Порядку організації та проведення особистого прийому громадян у виконавчому органі Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації), затвердженого розпорядженням виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 10.11.2014 № 1300 та зареєстрованого в Головному управлінні юстиції у місті Києві 01.12.2014 за № 45/1098 та графіків проведення особистого та виїзних прийомів громадян, затверджених Київським міським головою Кличком В.В.

Всього упродовж звітнього періоду особисто Київським міським головою Кличком В.В. прийнято 731 особу, які подали 414 звернень. Всі звернення громадян, отримані на особистих прийомах Київського міського голови Кличка В.В., залишаються на контролі до остаточного вирішення питань у межах чинного законодавства, з якими звертались громадяни. Серед тих, хто зазначив свою пільгову категорію під час відвідування особистого прийому Київського міського голови Кличка В.В.: учасників АТО – 52 особи, членів багатодітних родин – 8 осіб, дитина війни – 3 особи, учасників війни та осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників бойових дій – 3 особи, родичів учасників АТО – 3 особи, інвалідів I, II та III груп – 6 осіб, ветеранів праці – 1 особа, одиноких матерів – 1 особа, учасників бойових дій – 1 особа. Всі звернення опрацьовано відповідно до законодавства.

З 01.01.2019 до 31.12.2019 першим заступником голови Київської міської державної адміністрації та заступниками голови Київської міської державної адміністрації проведено 152 особистих прийомів громадян, на яких прийнято 402 громадян, якими подано 208 звернень, та проведено 66 виїзних прийомів громадян, на яких прийнято 38 громадян, якими подано 35 звернень.

За період з 01.01.2019 до 31.12.2019 першим заступником голови Київської міської державної адміністрації та заступниками голови Київської міської державної адміністрації проведено 82 прями (“гарячі”) телефонні лінії, під час

яких звернулось 35 громадян. На інформацію, що надійшла від громадян під час прямих (“гарячих”) телефонних ліній у разі потреби готуються відповідні доручення та за результатами опрацювання заявникам надається письмова відповідь.

Інформація про кількість проведених особистих прийомів громадян, виїзних прийомів громадян та прямих (“гарячих”) телефонних ліній першим заступником голови Київської міської державної адміністрації, заступниками голови Київської міської державної адміністрації та керівником (виконуючим обов’язки керівника) апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) за період з 01.01.2019 до 31.12.2019 наведено в наступній таблиці.

Прізвище, ім’я та по батькові заступника	Кількість особистих прийомів громадян		Кількість громадян, прийнятих на особистому прийомі	Результат розгляду			Кількість виїзних особистих прийомів громадян		Кількість громадян, які звернулись на особистих прийомів громадян	Результат розгляду			Кількість телефонних ліній		Кількість прийнятих телефонних дзвінків
	Заплановано	Фактично проведено		роз’яснено	задоволено	відхилено	Заплановано	Фактично проведено		роз’яснено	задоволено	відхилено	заплановано	відбулося фактично	
Поворозник М.Ю.	12	13	13	13	0	0	24	22	0	0	0	0	12	11	0
Давтян Д.О.	9	8	10	10	0	0	8	7	0	0	0	0	8	9	1
Мондрійвський В.М.	12	11	50	28	0	0	24	13	14	13	0	0	12	11	12
Непоп В.І.	12	70	187	71	0	0	14	0	0	0	0	0	12	11	4
Пантелєєв П.О.	12	13	72	35	0	0	14	7	23	21	0	0	12	12	11
Спасибко О.В.	9	11	28	15	0	0	9	0	0	0	0	0	9	7	3
Слончак В.В.	15	14	22	16	0	0	12	7	0	0	0	0	12	9	1
Хонда М.П.	12	12	20	15	5	0	12	10	1	0	1	0	12	12	3
Всього:	93	152	402	203	5	0	117	66	38	34	1	0	89	82	35

Інформація про проведення першим заступником голови Київської міської державної адміністрації, заступниками голови Київської міської державної адміністрації та керівником (виконуючим обов’язки керівника) апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) особистих та виїзних прийомів громадян щомісяця надається особисто Київському міському голові Кличку В.В.

Графіки проведення особистих та виїзних прийомів громадян та прямих (“гарячих”) телефонних ліній керівництвом Київської міської державної адміністрації для інформування громадян розміщено у громадській приймальні Київської міської державної адміністрації, Єдиному веб-порталі територіальної громади міста Києва інформації та опубліковано у засобах масової інформації, зокрема у газеті “Хрещатик Київ”.

Відповідно до графіка, затвердженого Київським міським головою Кличком В.В. 27.12.2018 на здійснення зазначеного Указу, працівниками управління з питань звернень громадян апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) проводяться виїзні дні

контролю у районних в місті Києві державних адміністраціях, під час яких здійснюється перевірка стану виконання доручень керівництва Київської міської державної адміністрації, наданих на звернення громадян. Упродовж 2019 року працівниками управління з питань звернень громадян проведено 189 днів контролю у районних в місті Києві державних адміністраціях, під час яких перевірено виконання 196 звернень громадян. У день контролю працівник управління з питань звернень громадян спільно з представниками районних в місті Києві державних адміністрацій та їх структурних підрозділів виїжджає за конкретними адресами, вказаними у зверненнях громадян, та перевіряє дійсний стан виконання доручень керівництва. За результатами проведення дня контролю складаються акти, один з яких надається до Київської міської державної адміністрації. За результатами проведення днів контролю керівникові апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) Загуменному Д.М. щомісячно готується інформація, на яку надаються відповідні доручення.

Відповідно до графіка, затвердженого Київським міським головою Кличком В.В. 27.12.2018 на здійснення вищезазначеного Указу, працівниками управління з питань звернень громадян двічі проведено перевірки організації роботи зі зверненнями громадян, організації та проведення особистого прийому громадян, стану виконавської дисципліни по розгляду звернень громадян наступних структурних підрозділів виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації): у департаментах: будівництва та житлового забезпечення; внутрішнього фінансового контролю та аудиту; економіки та інвестицій; житлово-комунальної інфраструктури; з питань державного архітектурно-будівельного контролю; з питань реєстрації; земельних ресурсів; інформаційно-комунікаційних технологій; комунальної власності м. Києва; культури; містобудування та архітектури; міського благоустрою; молоді та спорту; освіти і науки; охорони здоров'я; охорони культурної спадщини; промисловості та розвитку підприємництва; соціальної політики; суспільних комунікацій; транспортної інфраструктури; фінансів; у Службі у справах дітей та сім'ї; управління (інспекція) самоврядного контролю; управління екології та природних ресурсів; управління з питань реклами; управління туризму та промоцій. Двічі проведено перевірки у районних в місті Києві державних адміністраціях: Голосіївській, Дарницькій, Деснянській, Дніпровській, Оболонській, Печерській, Подільській, Святошинській, Солом'янській та тричі у Шевченківській.

Всього за 2019 рік проведено 72 перевірки. За їх результатами керівником апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) Загуменним Д.М. надано доручення про вжиття заходів щодо покращення роботи зі зверненнями громадян, зокрема підвищення персональної відповідальності посадових осіб при розгляді звернень громадян, неухильного виконання Закону України "Про звернення громадян". У подальшому планується проведення таких перевірок відповідно до графіка.

Упродовж 2018 року відповідно до графіка, затвердженого Київським міським головою Кличком В.В. 27.12.2018 на здійснення вищезазначеного Указу, перед Київським міським головою Кличком В.В. звітували керівники

структурних підрозділів виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації): Департаменту будівництва та житлового забезпечення; Департаменту внутрішнього фінансового контролю та аудиту; Департаменту економіки та інвестицій; Департаменту житлово-комунальної інфраструктури; Департаменту з питань державного архітектурно-будівельного контролю; Департаменту з питань реєстрації; Департаменту земельних ресурсів; Департаменту інформаційно-комунікаційних технологій; Департаменту комунальної власності м. Києва; Департаменту культури; Департаменту містобудування та архітектури; Департаменту міського благоустрою; Департаменту молоді та спорту; Департаменту освіти і науки; Департаменту охорони здоров'я; Департаменту охорони культурної спадщини; Департаменту промисловості та розвитку підприємництва; Департаменту соціальної політики; Департаменту суспільних комунікацій; Департаменту транспортної інфраструктури; Департаменту фінансів; Служби у справах дітей та сім'ї; Управління (інспекція) самоврядного контролю; Управління екології та природних ресурсів; Управління з питань реклами; Управління туризму та промоцій.

Крім цього, двічі звітували голови десяти районних в місті Києві державних адміністрацій: Голосіївської, Дарницької, Деснянської, Дніпровської, Оболонської, Печерської, Подільської, Святошинської, Солом'янської та Шевченківської.

Упродовж звітнього періоду керівниками підготовлено та надано Київському міському голові Кличку В.В. 46 звітів. За результатами звітування Київським міським головою Кличком В.В. надано відповідні доручення щодо організації роботи зі зверненнями громадян.

На виконання Указу у Київській міській державній адміністрації у 2008 році створено постійно діючу комісію з питань розгляду звернень громадян. Упродовж 2019 року відбулось 12 засідань комісії, на яких розглянуто звернення 12-ти громадян.

У Київській міській державній адміністрації відпрацьована дієва система контролю за своєчасним та якісним розглядом звернень громадян. Працівниками управління з питань звернень громадян щотижня готується інформація про розгляд звернень громадян: щосереді – про наближення та закінчення встановлених строків виконання контрольних письмових звернень громадян та доручень, даних на особистому прийомі; щочетверга – інформація про стан виконавської дисципліни по розгляді звернень громадян, які направлені на розгляд до управління контрольно-аналітичного забезпечення першого заступника Київської міської державної адміністрації та заступників голови Київської міської державної адміністрації та до відділів контрольно-аналітичного забезпечення заступників голови Київської міської державної адміністрації; щоп'ятниці – про стан виконавської дисципліни по розгляді звернень громадян, які направлені на розгляд до районних в місті Києві державних адміністрацій, департаментів, управлінь та служб Київської міської державної адміністрації. Вся вищезазначена інформація доповідалася керівникові апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) Загуменному Д.М.

Відпрацьовано систему попередніх нагадувань, адресованих першому заступнику та заступникам голови, головам районних в місті Києві державних адміністрацій та керівникам департаментів, управлінь та служб Київської міської державної адміністрації, постійно надається методична і практична допомога працівникам зазначених відділів, працівникам районних в місті Києві державних адміністрацій, департаментів та управлінь тощо в частині, що стосується роботи зі зверненнями громадян.

У Київській міській державній адміністрації проводиться робота, спрямована на підвищення рівня правової освіти киян, роз'яснення конституційних прав і свобод людини, повноважень органів державної влади шляхом проведення прямих телефонних ліній, впроваджених у Київській міській державній адміністрації та районних в місті Києві державних адміністраціях, виступів у програмах місцевого телебачення та радіо, публікацій в районних газетах коментарів юристів тощо. Мешканці міста мають можливість надсилати свої пропозиції та зауваження щодо організації роботи міської та районної влади.

З метою удосконалення роботи зі зверненнями громадян начальником управління з питань звернень громадян апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) Бричко О.Л. проведено наради: 06.06.2019 та 28.10.2019 з працівниками, відповідальними за роботу зі зверненнями громадян у структурних підрозділах виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації); 07.06.2019 та 29.10.2019 з начальниками відділів роботи зі зверненнями громадян районних в місті Києві державних адміністрацій з питань виконання Закону України “Про звернення громадян”, заходів 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”, доручень Київського міського голови, стану роботи зі зверненнями громадян у Київській міській державній адміністрації та районних у місті Києві державних адміністраціях. За результатами проведених нарад складено протоколи.

Київською міською державною адміністрацією упродовж 2019 року продовжувалась робота по виконанню завдань, визначених Указом Президента України від 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”. Начальником управління з питань звернень громадян апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) Бричко О.Л. поінформовано Київського міського голову Кличка В.В. про підсумки роботи з розгляду звернень громадян в апараті виконавчого органу Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації), районних в місті Києві державних адміністраціях та структурних підрозділах виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) за 2018 рік, перше півріччя 2019 року. За результатами інформування Київським міським головою Кличком В.В. надано відповідні доручення, в яких ще раз вказано на персональну відповідальність керівників усіх рівнів за неналежну організацію роботи зі

зверненнями громадян, тяганину при розгляді звернень громадян, порушення графіків особистого прийому громадян.

Стан розгляду звернень громадян, що надходять до комунальної бюджетної установи “Контактний центр міста Києва” за 9 місяців 2019 року розглянуто на розширеному засіданні Колегії виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), проведеної 31.10.2019. За результатами головою Колегії – Київським міським головою Кличком В.В. надано відповідні доручення, в яких ще раз вказано на персональну відповідальність керівників усіх рівнів за вирішення питань, що порушуються у зверненнях громадян; об’єктивну, неупереджену і вчасну перевірку фактів, викладених у зверненнях; фактичне поновлення порушених прав громадян.

Інформація про організацію роботи зі зверненнями громадян у Київській міській державній адміністрації та вирішення порушених у зверненнях питань щоквартально оприлюднюється у комунальних засобах масової інформації та на Єдиному веб-порталі територіальної громади міста Києва.

Київською міською державною адміністрацією і надалі продовжуватиметься робота по забезпеченню всебічного розгляду звернень громадян, посиленню персональної відповідальності керівників усіх рівнів за вирішення питань, що порушуються у зверненнях громадян, особливо найменш соціально захищених категорій, по удосконаленню та проведенню прямих телефонних ліній для встановлення діалогу з громадськістю з питань дотримання законодавства України, по забезпеченню безперешкодного прийому громадян, об’єктивній, неупередженій і вчасній перевірці фактів, викладених у зверненнях, фактичного поновлення порушених прав та інтересів громадян.