

ІНФОРМАЦІЯ

про підсумки роботи із розгляду звернень громадян
в апараті виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської
державної адміністрації) у 2021 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), розпорядженнями керівництва Київської міської державної адміністрації та іншими нормативно – правовими актами, що регламентують роботу зі зверненнями громадян.

До Київської міської державної адміністрації у 2021 році надійшло 26759 звернень громадян, з них: письмових – 26358, усних – 401 (за 2020 рік відповідно – 26055 звернень громадян, з них: письмових – 23496, усних – 2559). У порівнянні з минулим роком загальна кількість звернень збільшилась на 704 або 2,7%.

З усіх звернень, що надійшли до Київської міської державної адміністрації за 2021 рік, управлінням з питань звернень громадян апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) взято на контроль 15596 звернень, або 58,3%.

Колективних звернень громадян до Київської міської державної адміністрації за 2021 рік надійшло 2694 (за 2020 рік – 3124), частка яких становить 10,1% від усіх звернень. У порівнянні з минулим роком загальна кількість колективних звернень на 430 або на 13,8% менша.

Значну кількість колективних звернень складають питання благоустрою, оплати квартир та комунальних послуг, незадовільного опалення, роботи ліфтів, незгоди із запланованим будівництвом, незадовільного водопостачання, роботи ЖЕДів, ремонту сантехнічного обладнання та комунікацій, поточного ремонту будинків, встановлення та перевірки лічильників, незадовільного стану будинку, прилеглої до будинку території, обстеження санітарно-технічного стану квартири, будинку, охорони пам'яток культури, роботи дитячих закладів, навчальних закладів, ремонту дахів, капітального ремонту будинків, електропостачання, ремонту та заміни електроприладів, будівництва та ремонту доріг, порушення строків будівництва, діяльності ЖБК, ОСББ, охорони лісів і зелених насаджень тощо.

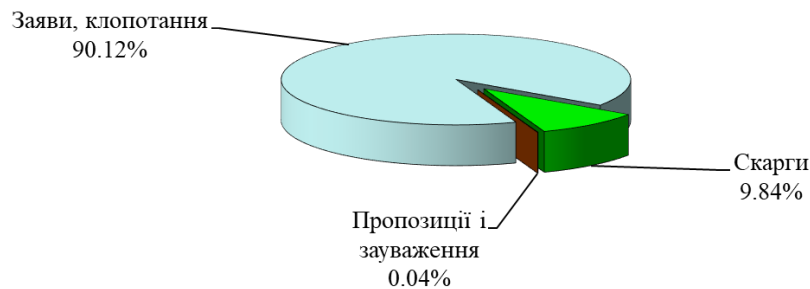
З урахуванням колективних звернень до Київської міської державної адміністрації звернувся 144801 громадянин, які порушили 41687 питань. За аналогічний період минулого року з урахуванням колективних звернень до Київської міської державної адміністрації звернулось 240315 громадян.

За звітній період до управління з питань звернень громадян надійшло 264 листи 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 (90,12%), скаргами (9,84%), пропозиціями і зауваженнями (0,04%).

Питома вага звернень громадян, що надійшли на адресу Київської міської державної адміністрації за період з 01.01.2021 до 31.12.2021



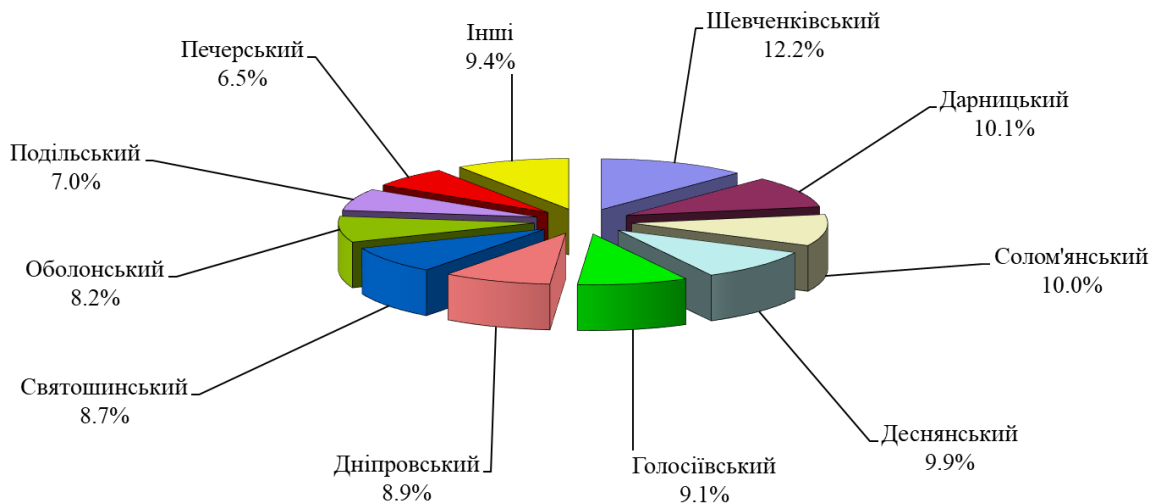
За звітний період із загальної кількості звернень до Київської міської державної адміністрації безпосередньо від громадян надійшло 79,6%. Для розгляду за належністю передано: з Офісу Президента України – 4,9%, з міністерств України – 2,6%, з Кабінету Міністрів України – 2,2%, з Верховної Ради України – 2,1%, від народних депутатів України – 2,0%, від депутатів Київської міської ради – 1,7%, з Офісу Генеральної прокуратури України, Київської міської та місцевих прокуратур м. Києва – 1,5%, з інших органів державної влади, органів місцевого самоврядування, установ – 3,4% звернень громадян.

Питома вага звернень, що надійшли до Київської міської державної адміністрації безпосередньо від громадян, органів державної влади, місцевого самоврядування, установ за період з 01.01.2021 до 31.12.2021



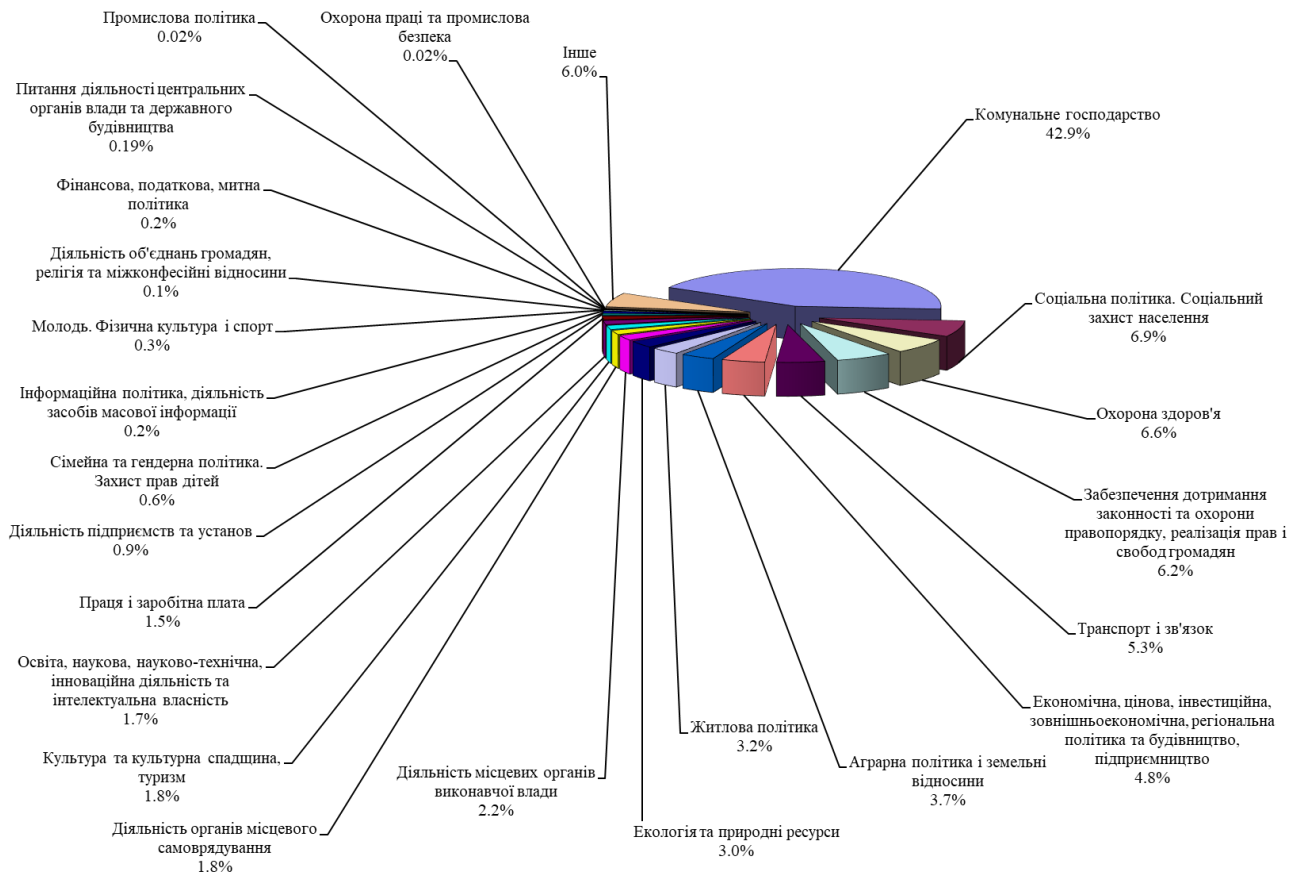
Найбільша кількість звернень надійшла від мешканців Шевченківського (12,2%) та Дарницького (10,1%) районів міста Києва, найменше – від мешканців Подільського (7,0%) та Печерського (6,5%) районів міста Києва.

Питома вага звернень громадян, що надійшли на адресу Київської міської державної адміністрації за період з 01.01.2021 до 31.12.2021 в розрізі районів



Як свідчить аналіз, серед основних питань, що порушують громадяни, чільне місце займають питання комунального господарства та благоустрою – 42,9% від загальної кількості, питання соціального захисту 6,9% від загальної кількості, питань охорони здоров'я – 6,6% від загальної кількості, питань транспорту та зв'язку складають – 5,3% від загальної кількості, питання житлового забезпечення – 3,2% від загальної кількості.

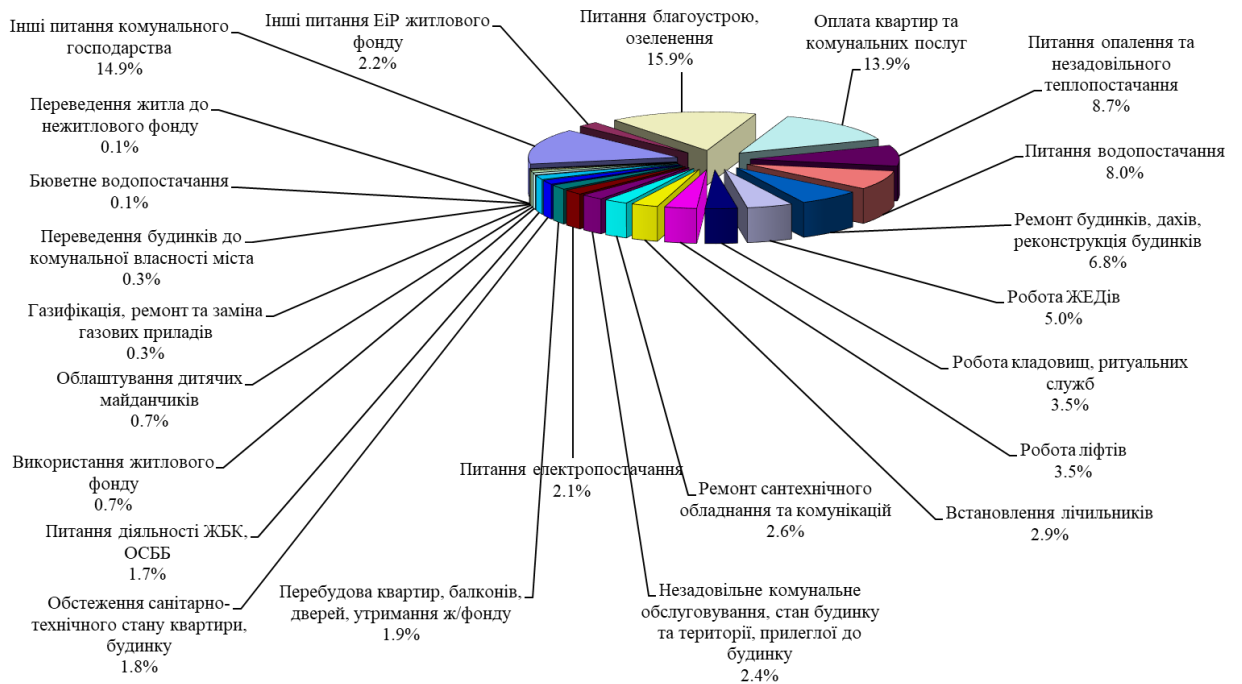
Основні питання, що порушували громадяни у своїх зверненнях до Київської міської державної адміністрації за період 01.01.2021 до 31.12.2021



Найбільше за звітний період 2021 року киян турбували такі питання:

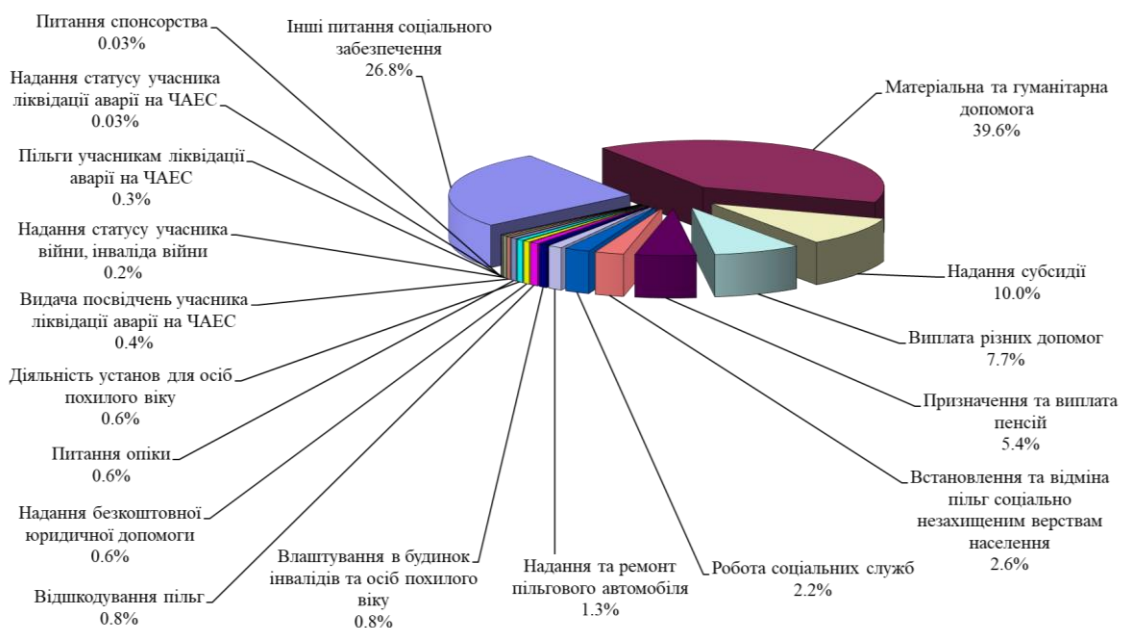
– комунального господарства та благоустрою – 17866 питань, або 42,9% від загальної кількості. Найчастіше порушувались питання щодо благоустрою, озеленення (2849 питань, або 15,9%), оплати житлово-комунальних послуг (2479 питань, або 13,9%), опалення та незадовільного теплопостачання (1553 питань, або 8,7%), водопостачання (1424 питання, або 8,0%), ремонту будинків, дахів, реконструкції будинків (1209 питання, або 6,8%), роботи ЖЕДів (885 питань, або 5,0%), роботи кладовищ та ритуальних служб (624 питань, або 3,5%), роботи ліфтів (622 питання, або 3,5%), встановлення лічильників (518 питань, або 2,9%), ремонту сантехнічного обладнання та комунікацій (459 питань, або 2,6%), незадовільного комунального обслуговування, стану будинку та території, прилеглої до будинку (435 питань, або 2,4%), електропостачання (383 питання, або 2,1%).

Співвідношення основних питань житлово-комунального господарства, що порушували громадяни за період з 01.01.2021 до 31.12.2021, %



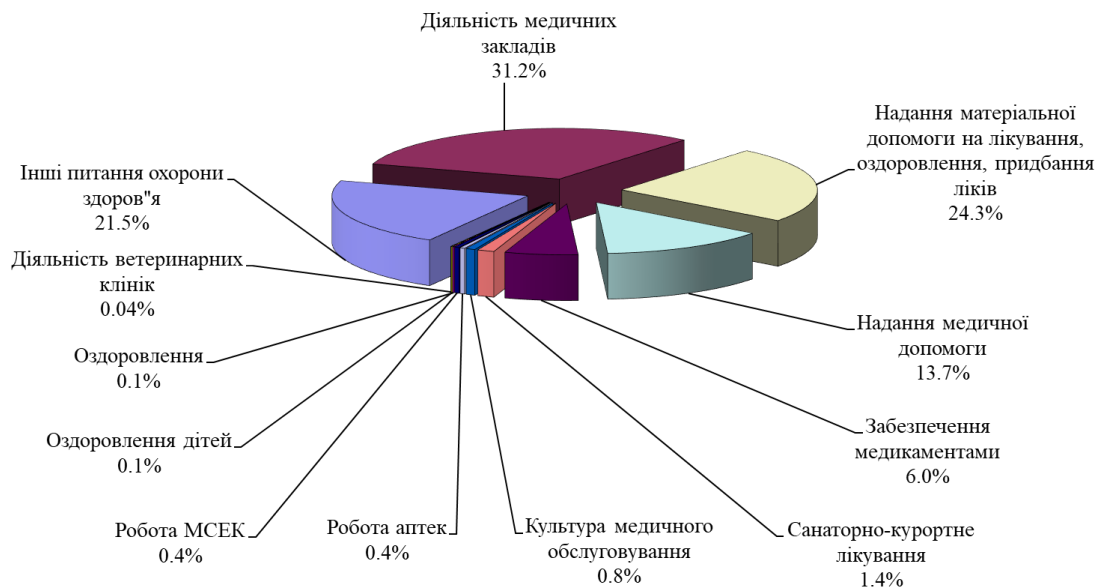
– соціального захисту порушено 2895, або 6,9% від загальної кількості. Найчастіше громадяни звертались з питань надання матеріальної та гуманітарної допомоги (1145 питань, або 39,6%), надання субсидії (290 питань, або 10,0%), виплати різних допомог (224 питання, або 7,7%), призначення та виплати пенсій (157 питань, або 5,4%), встановлення та відміна пільг соціально незахищеним верствам населення (75 питань, або 2,6%), роботи соціальних служб (65 питань, або 2,2%), надання та ремонт пільгового автомобіля (37 питань, або 1,3%).

Співвідношення основних питань соціального захисту, що порушували громадяни за період з 01.01.2021 до 31.12.2021, %



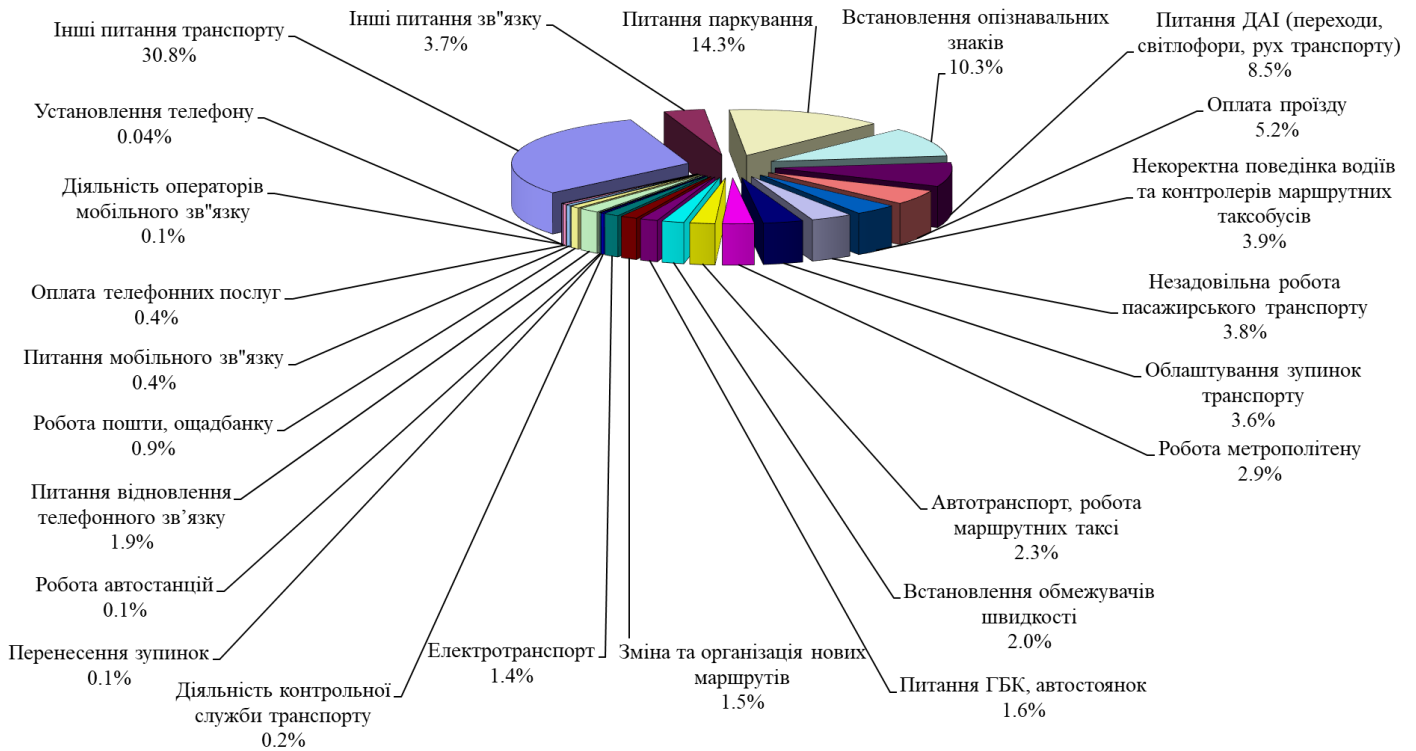
– охорони здоров'я порушено 2731, або 6,6% від загальної кількості. Громадяни найчастіше порушували питання діяльності медичних установ (852 питання, або 31,2%), надання матеріальної допомоги на лікування, оздоровлення, придбання ліків (664 питання, або 24,3%), надання медичної допомоги (375 питань, або 13,7%), забезпечення медикаментами (165 питань, або 6,0%), санаторно-курортного лікування (38 питань, або 1,4%), та культури медичного обслуговування (21 питання, або 0,8%).

Співвідношення основних питань охорони здоров'я, що порушували громадяни за період з 01.01.2021 до 31.12.2021, %



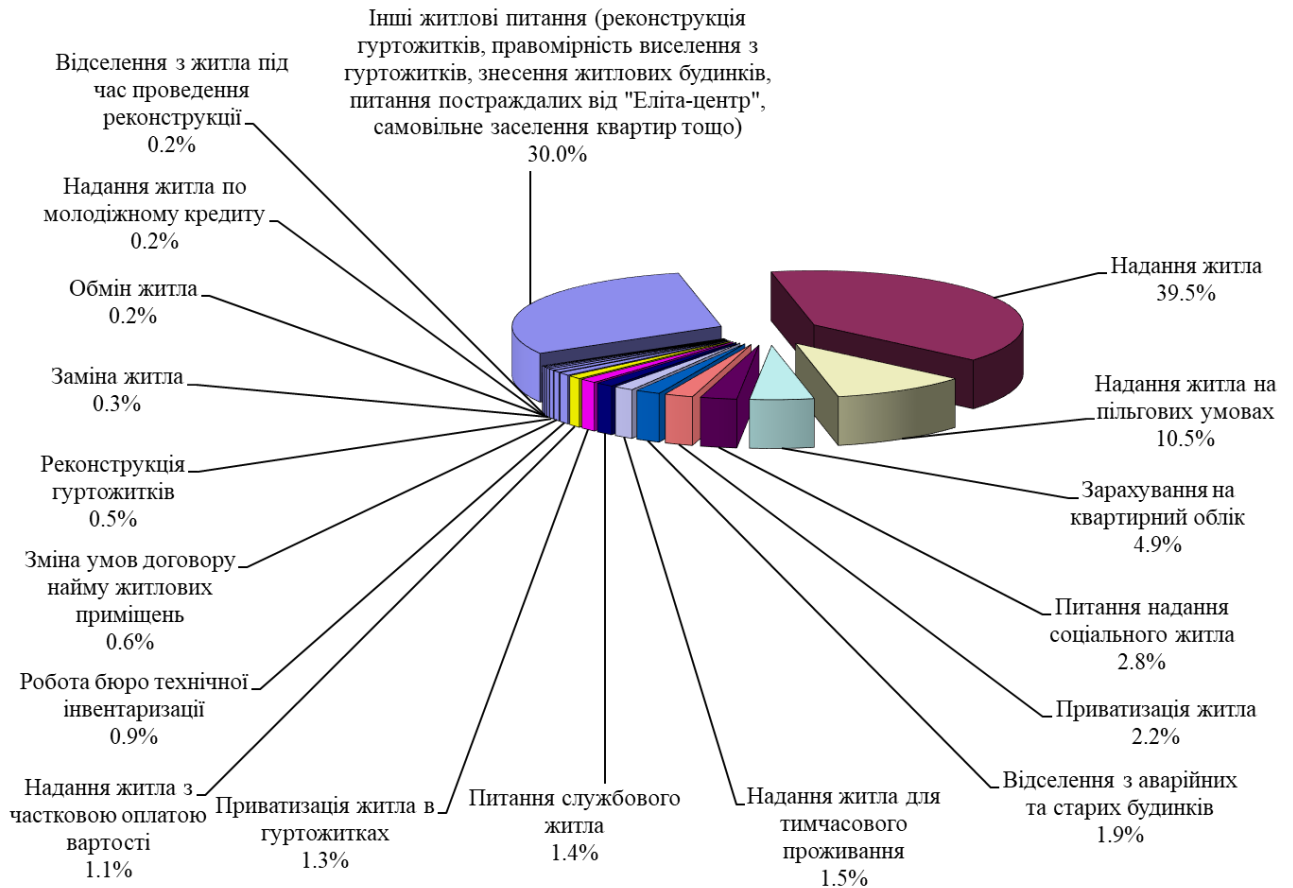
– транспорту та зв'язку складають 2223, або 5,3% від загальної кількості. Громадяни найчастіше порушували питання щодо оплати паркування (319 питань, або 14,3%), встановлення опізнавальних знаків (229 питань, або 10,3%), руху транспорту, встановлення переходів чи світлофорів (188 питань, або 8,5%), оплати проїзду (115 питань, або 5,2%), некоректна поведінка водіїв та контролерів маршрутних таксобусів (87 питань, або 3,9%), незадовільної роботи пасажирського транспорту (84 питання, або 3,8%), облаштування зупинок транспорту (81 питання, або 3,6%), відновлення телефонного зв'язку (42 питання, або 1,9%), роботи відділень пошти та ощадбанку (19 питань, або 0,9%), діяльності операторів мобільного зв'язку (10 питань, або 0,4%), оплати телефонних послуг (8 питань, або 0,4%).

**Співвідношення основних питань транспорту та зв'язку,
що порушували громадяни у період з 01.01.2021 до 31.12.2021, %**



– житлового забезпечення порушено 1319, або 3,2% від загальної кількості. Громадяни найчастіше порушували питання щодо надання житла (520 питань, або 39,5%), надання житла на пільгових умовах (138 питань, або 10,5%), зарахування на квартирний облік (65 питань, або 4,9%), надання соціального житла (37 питань, або 2,8%), приватизації житла (29 питань, або 2,2%), відселення з аварійних та старих будинків (25 питань, або 1,9%), надання житла для тимчасового проживання (20 питань, або 1,5%), надання службового житла (18 питань, або 1,4%), приватизації житла у гуртожитках (17 питань, або 1,3%), та надання житла з частковою оплатою вартості (14 питань, або 1,1%).

Співвідношення основних питань житлового забезпечення, що порушували громадяни за період з 01.01.2021 до 31.12.2021, %



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 301 особу, які подали 300 звернень. Всі звернення перебувають на особистому контролі Київського міського голови Кличка В. В. до їх остаточного вирішення у межах законодавства. Серед тих, хто зазначив свою пільгову категорію під час відвідування особистого прийому Київського міського голови Кличка В. В.: жінок, яким присвоєно почесне звання «Мати-героїня» – 14 осіб, Герой України – 1 особа, учасник АТО – 1 особа, учасник бойових дій – 1 особа, учасник ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС – 1 особа. Всі звернення опрацьовані відповідно до законодавства.

З 01.01.2021 до 31.12.2021 першими заступниками голови Київської міської державної адміністрації та заступниками голови Київської міської державної адміністрації проведено 26 особистих прийомів громадян, на яких прийнято 70 осіб, якими подано 25 звернень, та проведено 11 виїзних прийомів громадян, на яких прийнято 21 громадянина, якими подано 15 звернень.

За період з 01.01.2021 до 31.12.2021 першими заступниками голови Київської міської державної адміністрації та заступниками голови Київської міської державної адміністрації проведено 104 прями («гарячі») телефонні лінії, під час яких звернулася 66 осіб. 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 першими заступниками голови Київської міської державної адміністрації та заступниками голови Київської міської державної адміністрації за період з 01.01.2021 до 31.12.2021 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	3	0	0	0	0	12	6	0	0	0	0	12	11	0
Кулеба О.В.	12	0	0	0	0	0	13	0	0	0	0	0	12	11	1
Говорова О.І.	12	2	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	8	9	1
Мондрівський В.М.	12	4	8	4	0	0	12	2	8	4	1	0	12	8	9
Непоп В.І.	12	13	55	14	0	0	12	0	0	0	0	0	12	12	6
Оленич П.С.	12	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	9	7	0
Пантелєєв П.О.	12	1	3	3	0	0	12	1	8	5	0	0	12	12	40
Прокопів В.В.	12	1	1	1	0	0	9	1	5	5	0	0	9	2	1
Старостенко Г.В.	12	0	0	0	0	0	12	0	0	0	0	0	12	11	2
Усов К.Г.	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0
Харченко О.В.	12	1	1	1	0	0	12	1	0	0	0	0	12	11	1
Хонда М.П.	8	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	10	9	5
Крищенко А.Є.	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0
Всього	139	26	70	25	0	0	97	11	21	14	1	0	123	104	66

Інформація про проведення першими заступниками голови Київської міської державної адміністрації та заступниками голови 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, Офіційному порталі Києва інформації та опубліковано у засобах масової інформації, зокрема у газеті «Хрещатик Київ».

Відповідно до графіка, затвердженого Київським міським головою Кличком В.В. 30.12.2020 на виконання зазначеного Указу, заплановано проведення **виїзних днів контролю** у районних в місті Києві державних адміністраціях, під час яких працівники управління з питань звернень громадян апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) здійснюють перевірку стану виконання доручень, наданих за результатами розгляду звернень громадян.

Враховуючи протокол № 2 позачергового засідання Державної комісії з питань техногенно-екологічної безпеки та надзвичайних ситуацій від 10 березня 2020 року та розпорядження виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 16 березня 2020 року № 444 «Про деякі заходи щодо запобігання поширенню коронавірусу COVID-19 на території міста Києва» (зі змінами) проведення виїзних днів контролю у районних у місті Києві державних адміністраціях у 2021 році скасовано.

Упродовж звітнього періоду, як виняток, проведено 2 виїзних днів контролю. За їх наслідками надані доручення про вжиття заходів щодо покращення роботи зі зверненнями громадян, зокрема, підвищення персональної відповідальності посадових осіб при розгляді звернень громадян, неухильного виконання положень вищезазначеного Указу Президента України.

Упродовж звітнього періоду відповідно до графіка, затвердженого Київським міським головою Кличком В.В. 30.12.2020 на виконання зазначеного Указу, працівники управління з питань звернень громадян дистанційно провели перевірки організації роботи зі зверненнями громадян, організації та проведення особистого прийому громадян, стану виконавської дисципліни з розгляду звернень громадян у таких структурних підрозділах виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації): Департаменті будівництва та житлового забезпечення; Департаменті внутрішнього фінансового контролю та аудиту; Департаменті економіки та інвестицій; Департаменті житлово- комунальної інфраструктури; Департаменті з питань архітектурно-будівельного контролю; Департаменті з питань реєстрації; Департаменті земельних ресурсів; Департаменті інформаційно-комунікаційних технологій; Департаменті комунальної власності м. Києва; Департаменті культури; Департаменті містобудування та архітектури; Департаменті міського благоустрою; Департаменті молоді та спорту; Департаменті муніципальної безпеки; Департаменті освіти і науки; Департаменті охорони здоров'я; Департаменті охорони культурної спадщини; Департаменті промисловості та розвитку підприємництва; Департаменті соціальної політики; Департаменті суспільних комунікацій; Департаменті транспортної інфраструктури; Департаменті фінансів; Управлінні (інспекції) самоврядного контролю;

Управлінні екології та природних ресурсів; Управлінні з питань реклами; Управлінні туризму та промоцій та Службі у справах дітей та сім'ї.

Також двічі проведено перевірки в районних в місті Києві державних адміністраціях: Голосіївській, Дарницькій, Деснянській, Дніпровській, Оболонській, Печерській, Подільській, Святошинській, Солом'янській, Шевченківській.

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 низку розпоряджень керівника робіт з ліквідації наслідків надзвичайної ситуації щодо заходів із ліквідації наслідків надзвичайної ситуації регіонального рівня з метою запобігання можливого поширення гострої респіраторної хвороби, спричиненої коронавірусом, та на виконання заходів ефективної протидії поширенню коронавірусної інфекції, проведення перевірок організації роботи зі зверненнями громадян, організації та проведення особистого прийому громадян, стану виконавської дисципліни з розгляду звернень громадян у подальшому проведенні планових перевірок буде здійснено також дистанційно.

Усього у 2021 році проведено 74 перевірки. За їх результатами керівником апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) 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».

Упродовж звітнього періоду відповідно до графіка, затвердженого Київським міським головою Кличком В.В. 30.12.2020 на виконання зазначеного Указу, перед Київським міським головою Кличком В.В. звітували керівники структурних підрозділів виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації): Департаменту з питань архітектурно-будівельного контролю; Департаменту освіти і науки; Департаменту суспільних комунікацій; Департаменту соціальної політики; Департаменту земельних ресурсів; Департаменту охорони здоров'я; Департаменту транспортної інфраструктури; Департаменту муніципальної безпеки; Департаменту молоді та спорту; Департаменту інформаційно-комунікаційних технологій; Департаменту комунальної власності м. Києва; Департаменту економіки та інвестицій; Департаменту містобудування та архітектури; Департаменту промисловості та розвитку підприємництва; Департаменту будівництва та житлового забезпечення; Департаменту культури; Департаменту з питань реєстрації; Департаменту фінансів; Департаменту міського благоустрою; Департаменту охорони культурної спадщини; Департаменту житлово-комунальної інфраструктури; Департаменту внутрішнього фінансового контролю та аудиту; Управління (інспекція) самоврядного контролю; Управління туризму та

промоцій; Управління екології та природних ресурсів; Управління з питань реклами та Служби у справах дітей та сім'ї.

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 звітного періоду керівники підготували та надали Київському міському голові Кличку В.В. 47 звітів. За результатами звітування Київський міський голова Кличко В.В. надав відповідні доручення щодо організації роботи зі зверненнями громадян.

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» у Київській міській державній адміністрації у 2008 році створено постійно діючу комісію з питань розгляду звернень громадян.

Враховуючи протокол № 2 позачергового засідання Державної комісії з питань техногенно-екологічної безпеки та надзвичайних ситуацій від 10 березня 2020 року, розпорядження виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 16 березня 2020 року № 444 «Про деякі заходи щодо запобігання поширенню коронавірусу COVID-19 на території міста Києва» (зі змінами) та кадрові зміни, засідання постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян, заплановані відповідно до затвердженого Київським міським головою Кличком В.В. 30 грудня 2020 року графіка на виконання зазначеного Указу, не проводились.

у Київській міській державній адміністрації відпрацьована дієва система контролю за своєчасним та якісним розглядом звернень громадян. Працівники управління з питань звернень громадян щосереди готують інформацію виконавцям про наближення та закінчення встановлених строків виконання контрольних письмових звернень громадян та доручень, даних на особистому прийомі. Інформацію про розгляд звернень громадян щотижня працівники управління з питань звернень громадян готують керівникові апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) Загуменному Д. М.: щочетверга надається інформація про стан виконавської дисципліни із розгляду звернень громадян, направлених на розгляд до: управління контрольно-аналітичного забезпечення першого заступника голови Київської міської державної адміністрації, відділу контрольно-аналітичного забезпечення першого заступника голови Київської міської державної адміністрації з питань здійснення самоврядних повноважень, відділів контрольно-аналітичного забезпечення заступників голови Київської міської державної адміністрації, секторів контрольно-аналітичного забезпечення заступників голови Київської міської державної адміністрації з питань здійснення самоврядних повноважень; щоп'ятниці надається інформація про стан виконавської дисципліни із розгляду звернень громадян, направлених на виконання до районних в місті Києві державних адміністрацій та структурних підрозділів виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

Відпрацьовано систему попередніх нагадувань, адресованих першим заступникам та заступникам голови, головам районних в місті Києві державних адміністрацій та керівникам структурних підрозділів виконавчого органу Київської міської ради (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.

Київською міською державною адміністрацією у 2021 році продовжувалась робота з виконання завдань, визначених 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». 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 (Київської міської державної адміністрації), районних в місті Києві державних адміністраціях та структурних підрозділах виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) за 2020 рік, за перший квартал 2021 року, перше півріччя 2021 року та за дев'ять місяців 2021 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 графіка особистого прийому 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.