

## ІНФОРМАЦІЯ

про підсумки роботи з розгляду звернень громадян  
в апараті виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської  
державної адміністрації) у першому кварталі 2022 року

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” (далі – Указ) та доручення керівництва Київської міської державної адміністрації від 09.02.2008 № 5303 інформуємо.

Управлінням з питань звернень громадян апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) за період з 01.01.2022 до 31.03.2022 зареєстровано 3166 звернень громадян, з них: письмових – 6370, усних – 106 (за 2021 рік – 6476, з них відповідно: письмових – 6370, усних – 106). У порівнянні з минулим роком загальна кількість звернень зменшилась на 3310 або 51,1%.

За звітний період на електронну пошту управління з питань звернень громадян апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) надійшло 1259 звернень громадян (за аналогічний період 2021 року – 2643), частка яких становить 39,8% від усіх звернень. У порівнянні з минулим роком загальна кількість електронних звернень на 1384 або на 52,4% менша.

З усіх звернень, що надійшли до Київської міської державної адміністрації за перший квартал 2022 року, управлінням з питань звернень громадян апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) взято на контроль 1823 звернення, або 48,0%.

За звітний період до Київської міської державної адміністрації надійшло 289 колективних звернень громадян (за аналогічний період 2021 року – 608), частка яких становить 9,1% від усіх звернень. У порівнянні з минулим роком загальна кількість колективних звернень на 319 або на 52,5% менша.

З урахуванням колективних звернень до Київської міської державної адміністрації звернулось 15409 громадян, які порушили 4773 питання. За аналогічний період минулого року з урахуванням колективних звернень до Київської міської державної адміністрації звернулось 27950 громадян.

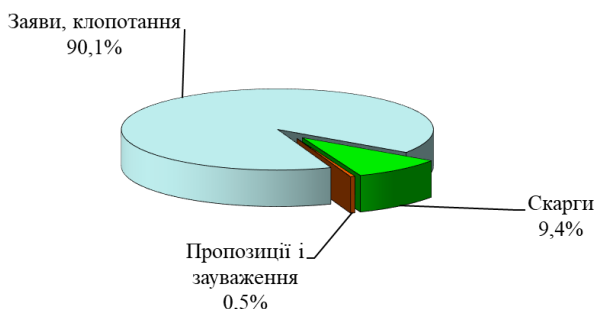
Значну кількість у колективних зверненнях складають питання оплати квартир та комунальних послуг, встановлення лічильників, благоустрою, роботи ЖЕДів, поточного ремонту будинків, ремонту сантехнічного обладнання та комунікацій, ремонту дахів, незгоди з будівництвом, демонтажу МАФів, роботи дитячих закладів та закладів освіти, відміни рішень, прийнятих Київською міською радою, тощо.

За звітний період до управління з питань звернень громадян надійшло 12 листів з подяками керівництву Київської міської державної адміністрації. Громадяни висловлювали вдячність переважно з вирішення таких питань: комунального господарства, охорони здоров'я, соціального забезпечення,

надання безкоштовної юридичної допомоги, ветеринарії, працевлаштування, оформлення документації тощо.

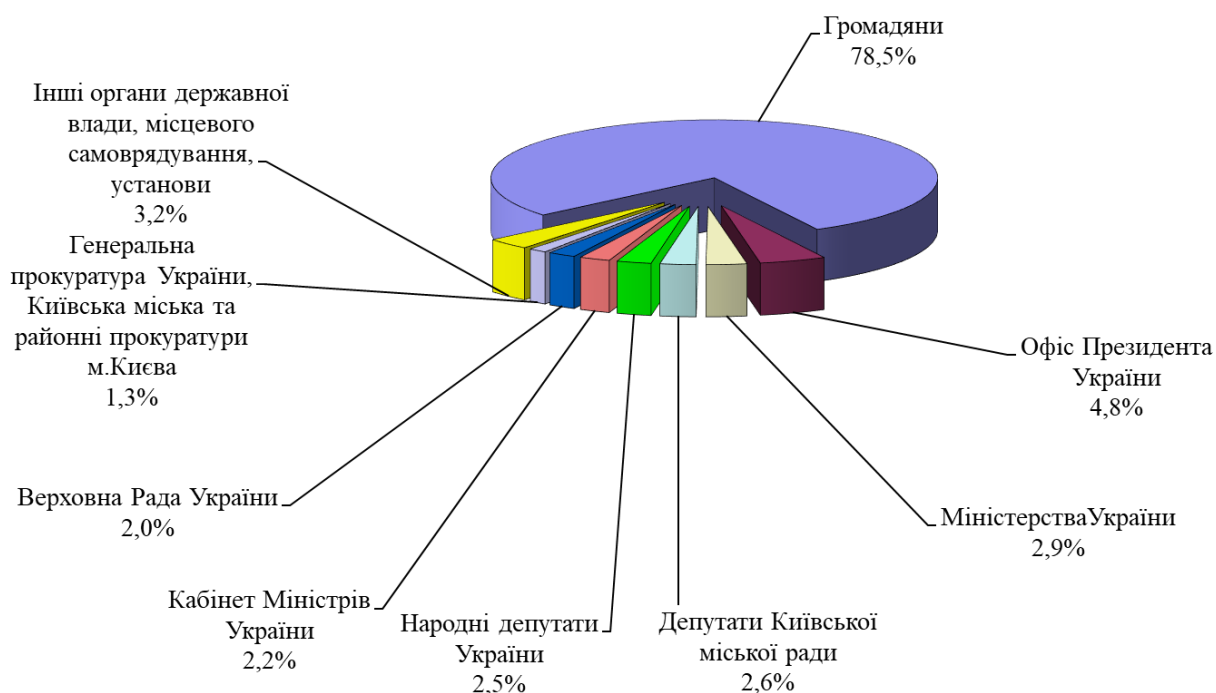
Громадяни зверталися передусім із заявами щодо вирішення конкретних життєвих питань (90,15%), скаргами (9,38%); пропозицій та зауважень (,47%).

**Питома вага звернень громадян, що надійшли на адресу Київської міської державної адміністрації за період з 01.01.2022 до 31.03.2022**



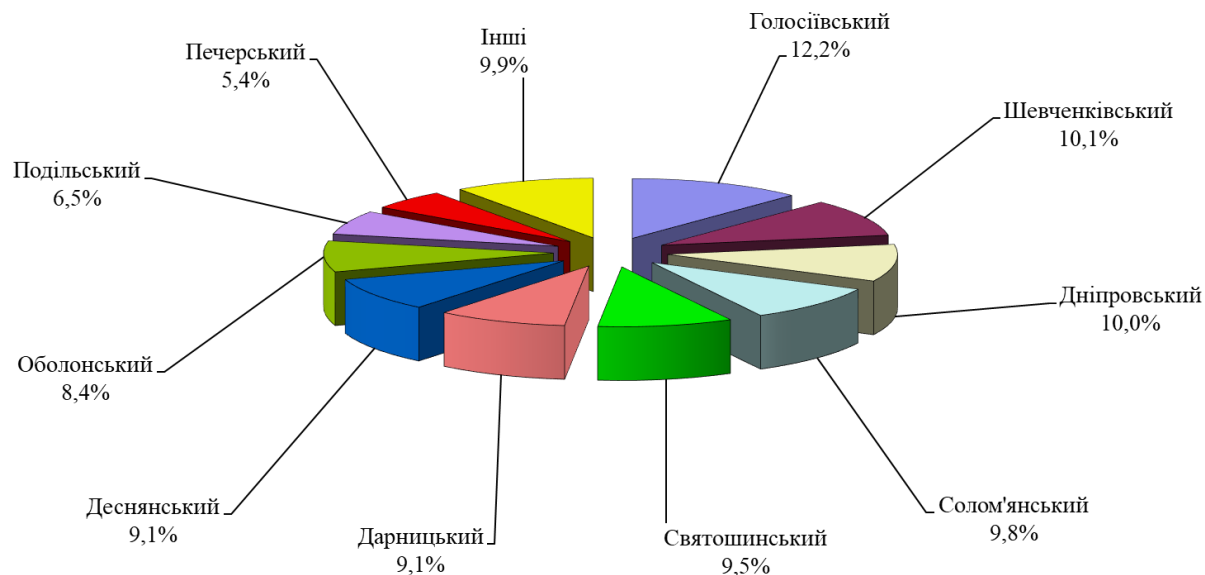
За звітний період до Київської міської державної адміністрації безпосередньо від громадян надійшло 78,5% звернень від їх загальної кількості. Для розгляду за належністю передано: з Офісу Президента України – 4,8%, з міністерств України – 2,9%, від депутатів Київської міської ради – 2,6%, від народних депутатів України – 2,5%, з Кабінету Міністрів України – 2,2%, з Верховної Ради України – 2,0%, з Генеральної прокуратури України, міської та районних прокуратур – 1,3%, з інших органів державної влади, органів місцевого самоврядування, установ – 3,2% звернень громадян.

**Питома вага звернень, що надійшли до Київської міської державної адміністрації безпосередньо від громадян, органів державної влади, місцевого самоврядування, установ за період з 01.01.2022 до 31.03.2022**



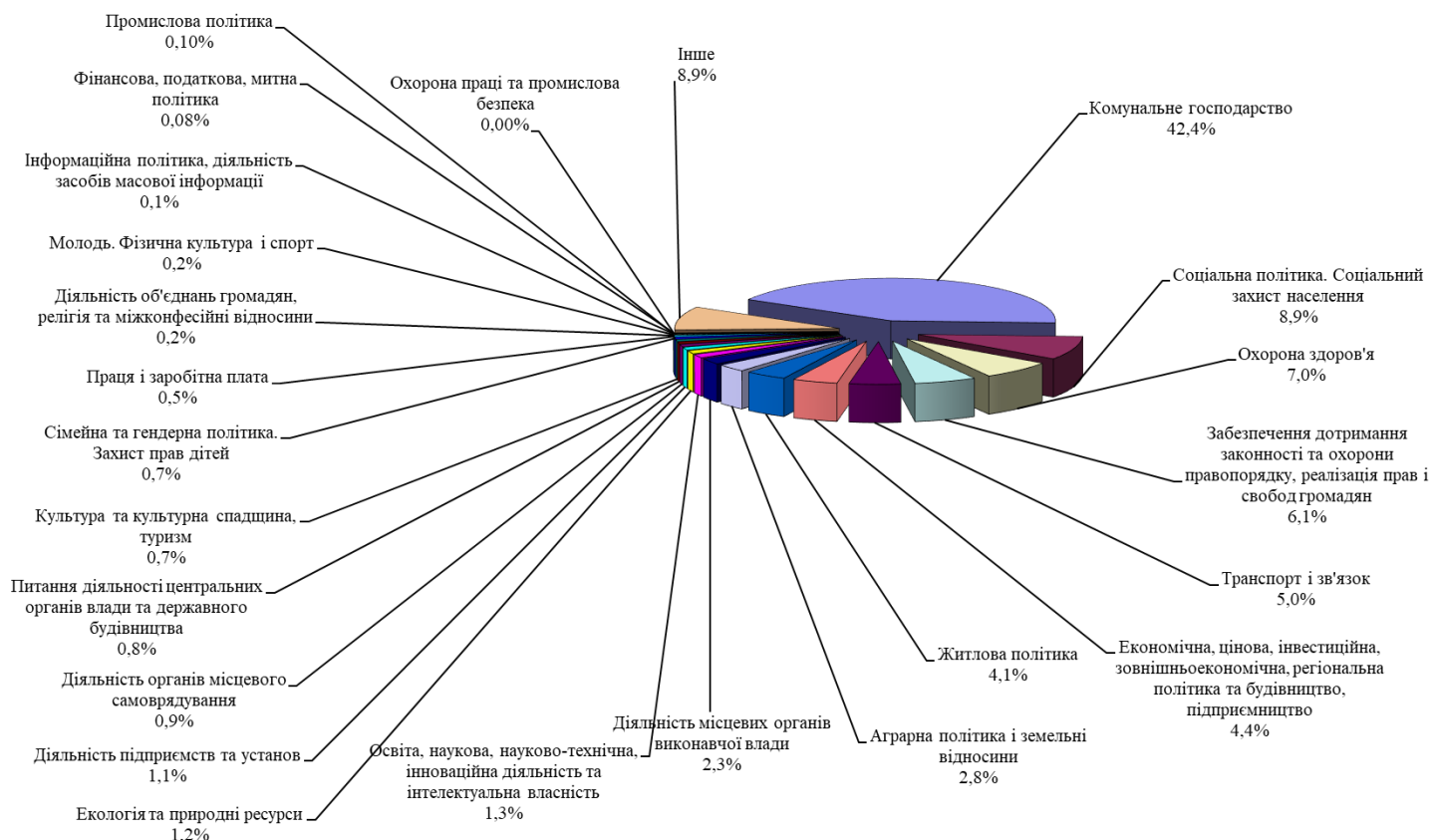
Найбільша кількість звернень надійшла від мешканців Голосіївського (12,2%) та Шевченківського (10,1%) районів міста Києва, найменше – від мешканців Подільського (6,5%) та Печерського (5,4%) районів міста Києва.

**Питома вага звернень громадян, що надійшли на адресу Київської міської державної адміністрації за період з 01.01.2022 до 31.03.2022 в розрізі районів**



Як свідчить аналіз, серед основних питань, що порушують громадяни, чільне місце займають питання комунального господарства – 42,4%. Питання соціальної політики складають 8,9%, питання охорони здоров'я складають 7,3%, питання забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян 6,1%, питання транспорту та зв'язку – 5,0%, питання економічної, цінової, інвестиційної, зовнішньоекономічної, регіональної політики та будівництва, підприємництва складають 4,4%, питання житлової політики складають 4,1% від загальної кількості.

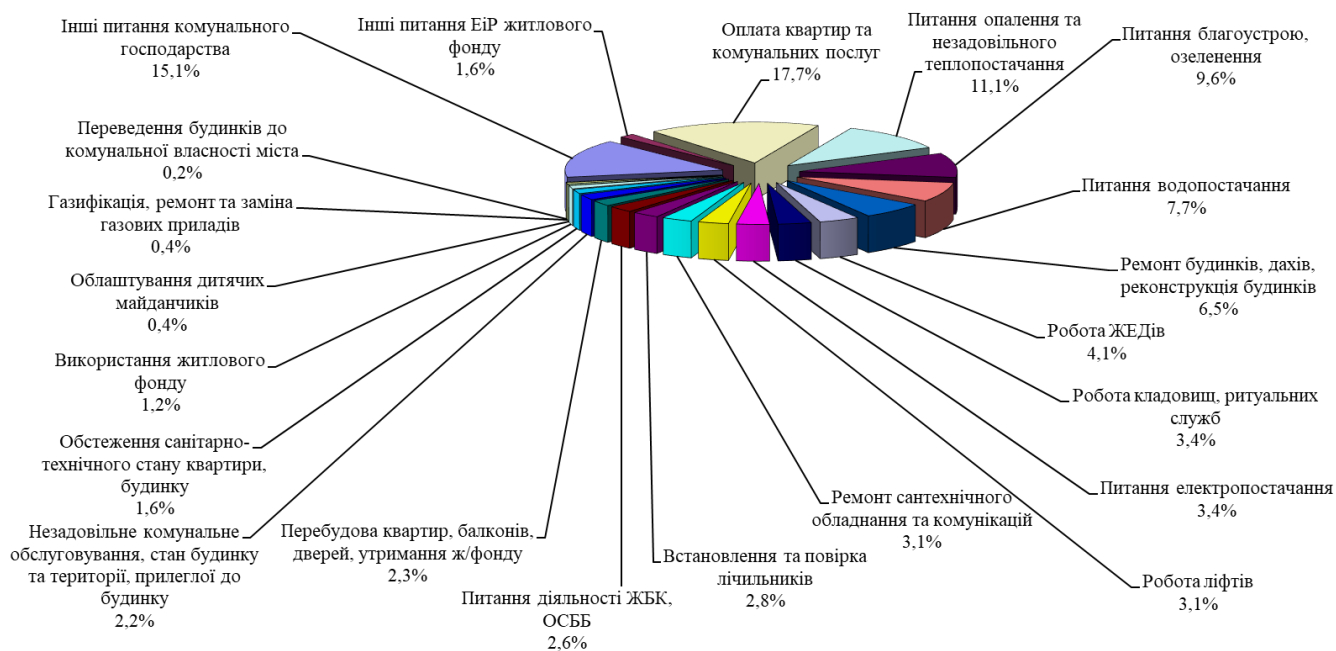
## Основні питання, що порушували громадяни у своїх зверненнях до Київської міської державної адміністрації за період з 01.01.2022 до 31.03.2022



Найбільше за звітний період 2022 року киян турбували такі питання:

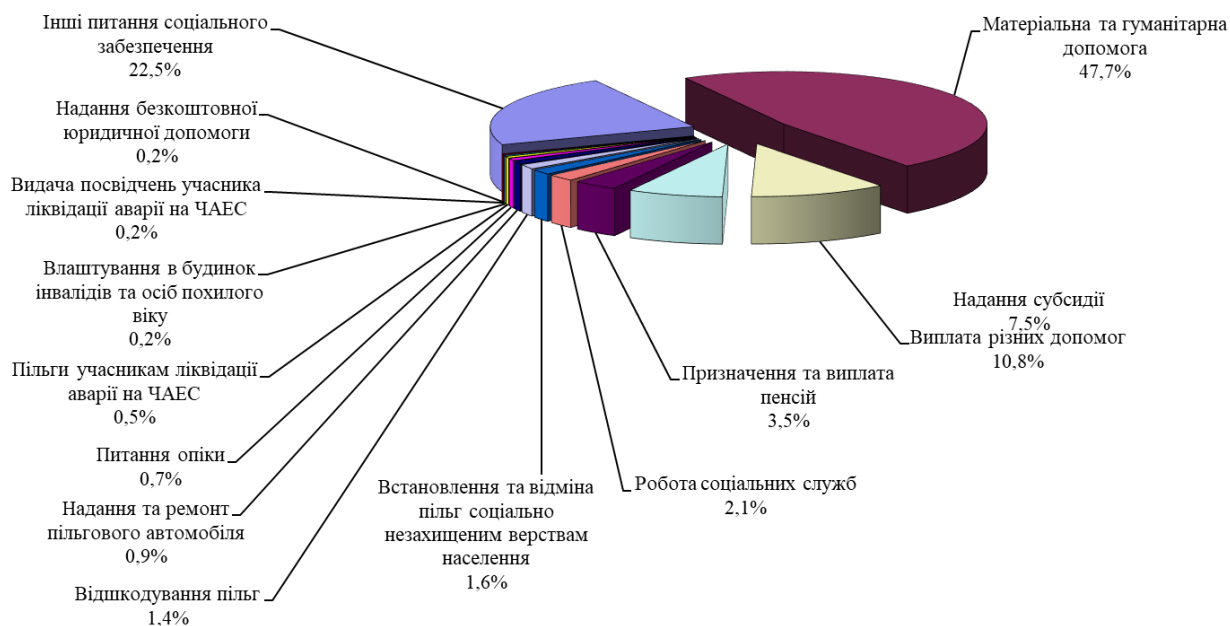
– комунального господарства та благоустрою – 42,4% від загальної кількості. Найчастіше порушувались питання щодо оплати житлово-комунальних послуг (358 питань, або 17,7%), опалення та незадовільного теплопостачання (225 питань, або 11,1%), благоустрою, озеленення (195 питань, або 9,6%), водопостачання (155 питань, або 7,7%), ремонту будинків, дахів, реконструкції будинків (131 питання, або 6,5%), роботи ЖЕДів (83 питання, або 4,15,6%);

### Співвідношення основних питань житлово-комунального господарства, що порушували громадяни у період з 01.01.2022 до 31.03.2022, %



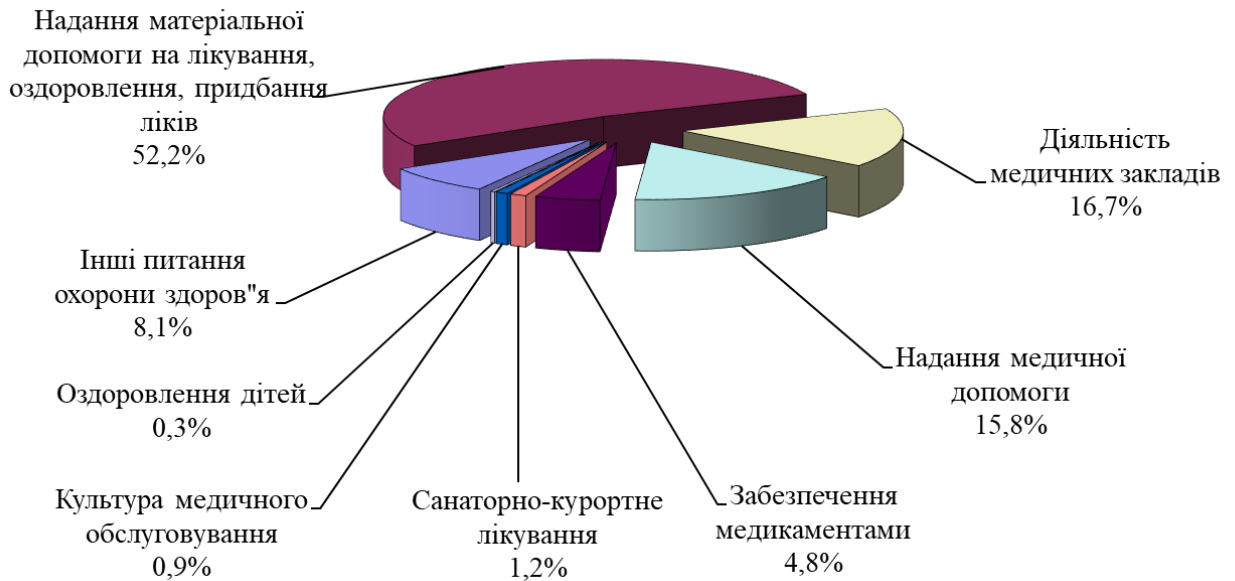
– соціального захисту складають 8,9% від загальної кількості. Найчастіше громадяни звертались з питань надання матеріальної та гуманітарної допомоги (203 питання, або 47,7%), виплати різних допомог (46 питань, або 10,8%), надання субсидії (32 питання, або 7,5%), призначення та виплати пенсій (15 питань, або 3,5%), встановлення та відміни пільг соціально незахищеним верствам населення (7 питань, або 1,6%);

### Співвідношення основних питань соціального захисту, що порушували громадяни у період з 01.01.2022 до 31.03.2022, %



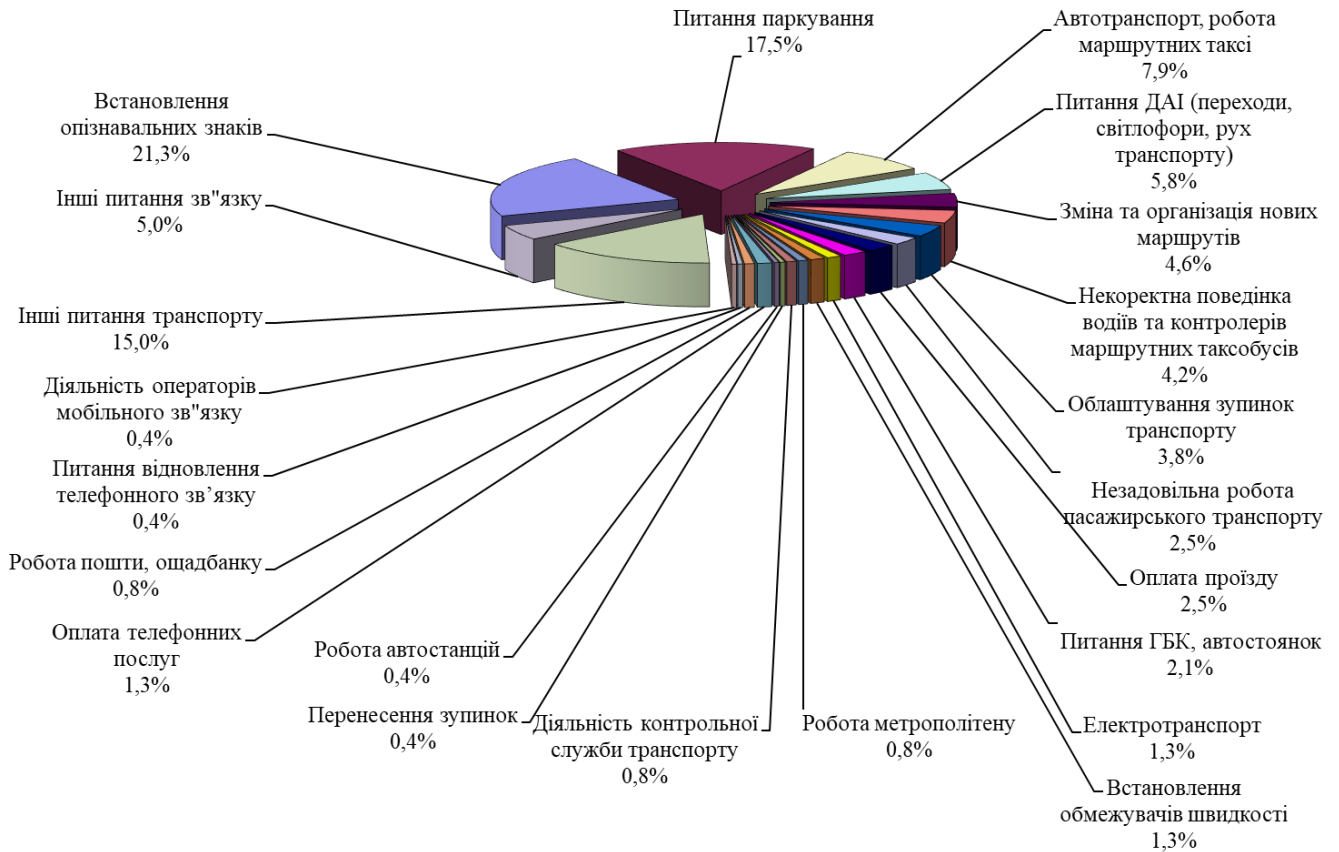
– охорони здоров'я становлять 7,0% від загальної кількості. Громадяни найчастіше порушували питання надання матеріальної допомоги на лікування, оздоровлення, придбання ліків (175 питань, або 52,1%), діяльності медичних установ (56 питань, або 16,7%), надання медичної допомоги (53 питання, або 15,8%), забезпечення медикаментами (16 питань, або 4,8%);

**Співвідношення основних питань охорони здоров'я,  
що порушували громадяни у період з 01.01.2022 до 31.03.2022, %**



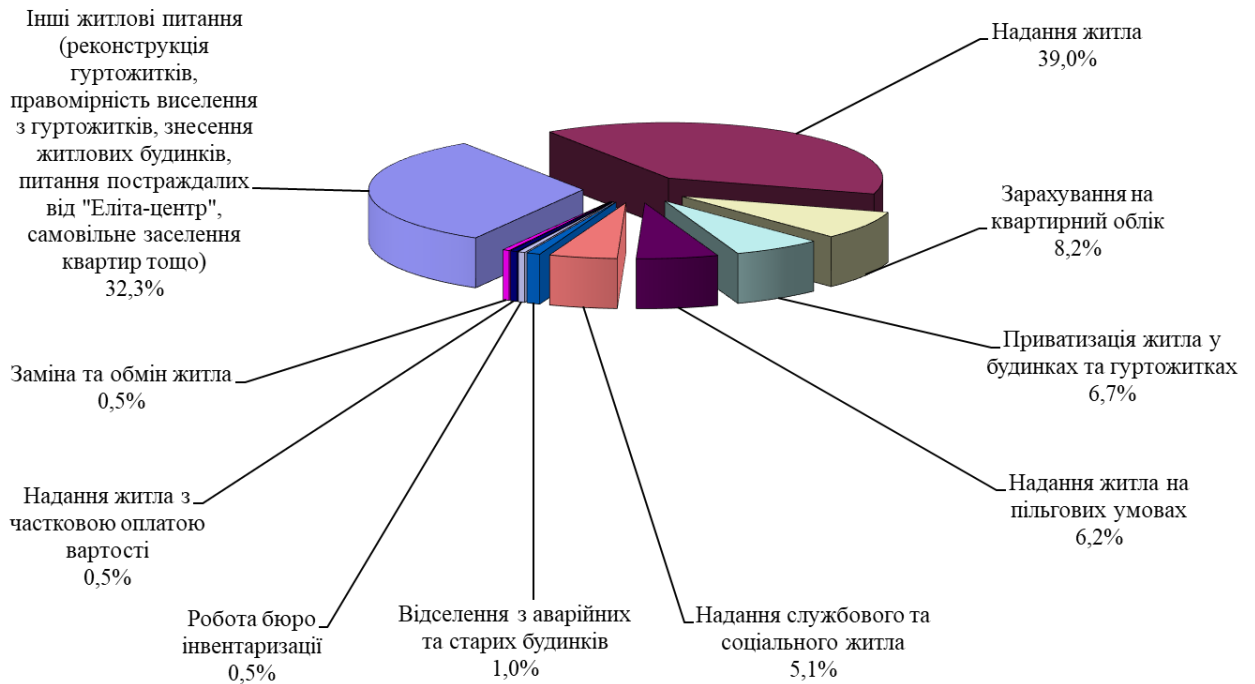
– транспорту та зв'язку складають 5,0% від загальної кількості. Громадяни найчастіше порушували питання щодо встановлення опізнавальних знаків (51 питання, або 21,3%), паркування (42 питання, або 17,5%), автотранспорту, роботи маршрутних таксі (19 питань, або 7,9%), руху транспорту, встановлення переходів чи світлофорів (11 питань, або 5,8%), зміни та організації нових маршрутів (11 питань, або 4,6%), некоректної поведінки водіїв та контролерів маршрутних таксобусів (10 питань, або 4,2%), оплати телефонних послуг (3 питання, або 1,3%);

**Співвідношення основних питань транспорту та зв'язку,  
що порушували громадяни у період з 01.01.2022 до 31.03.2022, %**



– житлового забезпечення складають 4,1% від загальної кількості. Громадяни найчастіше порушували питання щодо надання житла (76 питань, або 39,0%), зарахування на квартирний облік (16 питань, або 8,2%), приватизація житла у будинках та гуртожитках (13 питань, або 6,7%), надання житла на пільгових умовах (12 питань, або 6,2%), надання службового та соціального житла (10 питань, або 5,1%), відселення з аварійних та старих будинків (2 питання, або 1,0%).

**Співвідношення основних питань житлового забезпечення,  
що порушували громадяни у період з 01.01.2022 до 31.03.2022, %**



Особистий прийом громадян керівництвом Київської міської державної адміністрації проводиться відповідно до статті 22 Закону України “Про звернення громадян” та графіка проведення особистого та виїзних прийомів громадян, затвердженого Київським міським головою Кличком В. В.

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 особистих прийомів громадян скасовано до окремого розпорядження.

Упродовж звітнього періоду особисто Київським міським головою Кличком В. В. прийнято 27 осіб, які подали 27 звернень. Всі звернення громадян, отримані на особистих прийомах Київського міського голови, залишаються на контролі до остаточного вирішення питань, з якими звертались громадяни, у межах чинного законодавства. Серед тих, хто зазначив свою пільгову категорію під час відвідування особистого прийому Київського міського голови Кличка В. В.: учасники бойових дій – 2 особи.

У зв'язку з військовою агресією Російської Федерації проти України Указом Президента України № 64/2022 з 24 лютого 2022 року на території України введено воєнний стан, строк дії якого продовжено та враховуючи протокол № 2 позачергового засідання Державної комісії з питань техногенно-екологічної безпеки та надзвичайних ситуацій від 10.03.2020 особистий прийом громадян та прямі («гарячі») телефонні лінії у Київській міській державній адміністрації припинено тимчасово до окремого розпорядження.



Також, враховуючи військову агресію Російської Федерації проти України з метою забезпечення збереження життя та здоров'я людей скасовано проведення заходів, запланованих 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», зокрема, проведення виїзних днів контролю у районних в місті Києві державних адміністраціях, перевірок 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) та районних в місті Києві державних адміністраціях, звітування керівників структурних підрозділів виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) та районних в місті Києві державних адміністрацій перед Київським міським головою та проведення засідань постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян.

Проведення зазначених заходів буде відновлено після стабілізації стану та зняття карантинних обмежень.

У Київській міській державній адміністрації відпрацьована дієва система контролю за своєчасним та якісним розглядом звернень громадян. Працівники управління з питань звернень громадян щосереді 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).

У Київській міській державній адміністрації відпрацьована система попередніх нагадувань, адресованих начальникам управління контрольно-аналітичного забезпечення першого заступника голови Київської міської державної адміністрації та відділів контрольно-аналітичного забезпечення заступників голови Київської міської державної адміністрації, головам районних

в місті Києві державних адміністрацій, керівникам структурних підрозділів виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

У виконавчому органі Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації) і надалі продовжуватиметься робота щодо забезпечення всебічного розгляду звернень громадян, посилення персональної відповідальності керівників усіх рівнів за вирішення питань, що порушують громадяни, особливо соціально незахищених категорій; удосконалення та проведення прямих телефонних ліній для встановлення діалогу з громадськістю з питань дотримання законодавства України та забезпечення участі громадян в управлінні державними справами; забезпечення безперешкодного прийому громадян; об'єктивна, неупереджена і вчасна перевірка фактів, викладених у зверненнях; фактичне поновлення порушених прав та інтересів громадян.