

ІНФОРМАЦІЯ

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

Управлінням з питань звернень громадян апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) за період з 01.01.2022 по 30.06.2022 зареєстровано 6228 звернень громадян, із них: письмових – 6164, усних – 64 (за перше півріччя 2021 року – 12800 звернень громадян, із них письмових – 12650, усних – 150). У порівнянні з аналогічним періодом минулого року загальна кількість звернень зменшилась на 6572 звернення або на 51,3 %.

З усіх звернень, що надійшли до Київської міської державної адміністрації у I півріччі 2022 року, управлінням з питань звернень громадян взято на контроль 3323 звернення або 53,4 %.

За звітний період до Київської міської державної адміністрації надійшло 493 колективних звернення, частка яких складає 7,9 % від загальної кількості. У порівнянні з аналогічним періодом минулого року загальна кількість колективних звернень зменшилась на 781 або на 61,3 %. З урахуванням колективних звернень до Київської міської державної адміністрації звернулось 25215 громадян, які порушили 8669 питань. За аналогічний період минулого року, з урахуванням колективних звернень, до Київської міської державної адміністрації звернулось 72940 громадян.

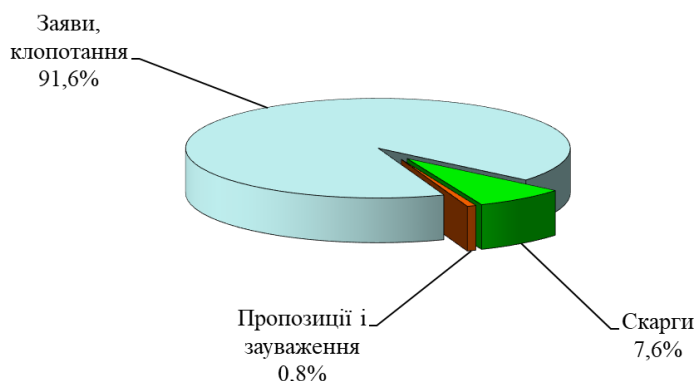
За період з 01.01.2022 до 30.06.2022 на електронну адресу zvernen@kmda.gov.ua Київської міської державної адміністрації надійшло 2909 звернень громадян (за перше півріччя 2021 року – 5369 звернень громадян). У порівнянні з аналогічним періодом минулого року загальна кількість звернень зменшилась на 2460 або на 45,8 %.

Значну кількість у колективних зверненнях складають питання оплати квартир та комунальних послуг, встановлення лічильників, благоустрою, роботи ЖЕКів, поточного ремонту будинків, ремонту дахів, роботи ліфтів, ремонту сантехнічного обладнання та комунікацій, облаштування дитячих майданчиків, демонтажу МАФів, роботи дитячих закладів та закладів освіти, незгодою із будівництвом, порушення строків будівництва, введення будинків в експлуатацію, руху транспорту тощо.

За звітний період до управління з питань звернень громадян надійшло 26 листів із 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 тощо.

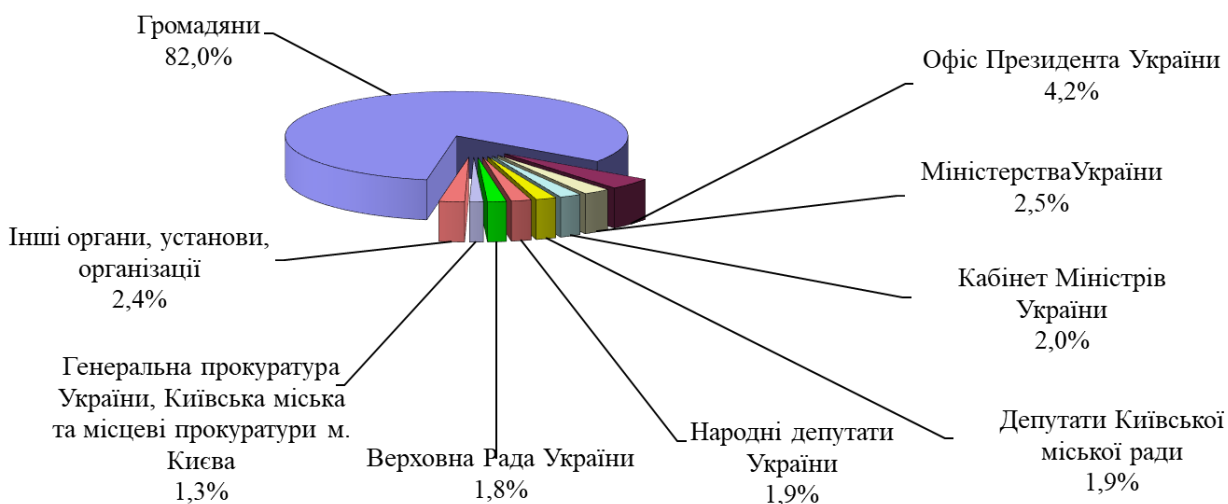
Громадяни зверталися передусім із заявами щодо вирішення конкретних життєвих питань (91,6 %), скаргами (7,6 %), пропозиціями і зауваженнями (0,8 %).

Питома вага звернень громадян, що надійшли на адресу Київської міської державної адміністрації за період з 01.01.2022 по 30.06.2022



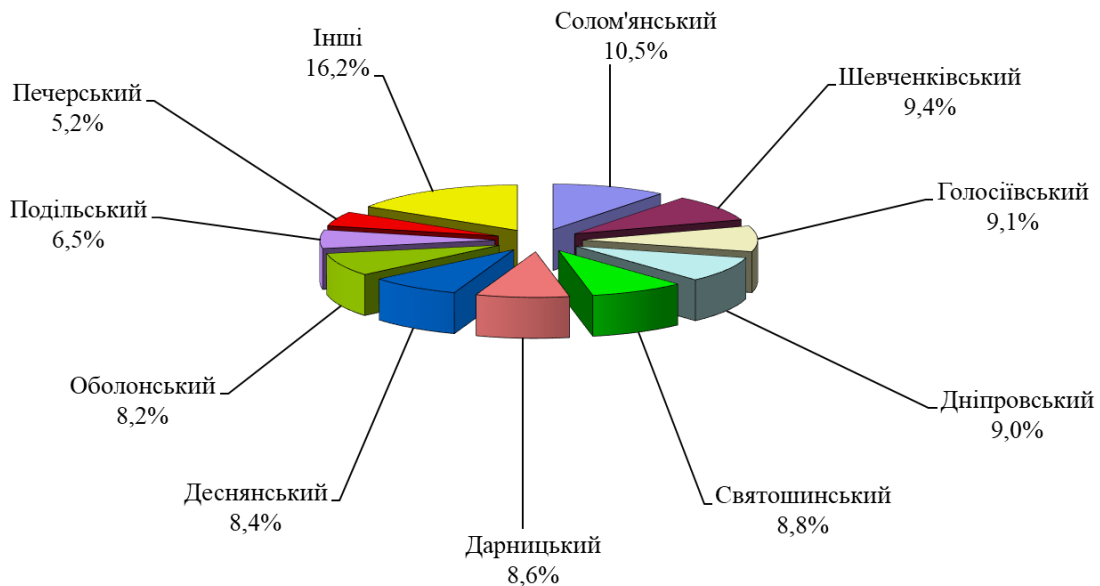
За звітний період із загальної кількості звернень безпосередньо від громадян надійшло 82,0 %. Для розгляду за належністю до Київської міської державної адміністрації передано: із Офісу Президента України – 4,2 %, з Міністерств України – 2,5 %, з Кабінету Міністрів України – 2,0 %, від депутатів Київської міської ради – 1,9 %, від народних депутатів України – 1,9 %, з Верховної Ради України – 1,8 %, з Генеральної прокуратури України, Київської міської та місцевих прокуратур м. Києва – 1,3 %, з інших органів, установ, організацій – 2,4 % звернень громадян.

Питома вага звернень, що надійшли до Київської міської державної адміністрації безпосередньо від громадян, органів державної влади, місцевого самоврядування, установ за період з 01.01.2022 по 30.06.2022



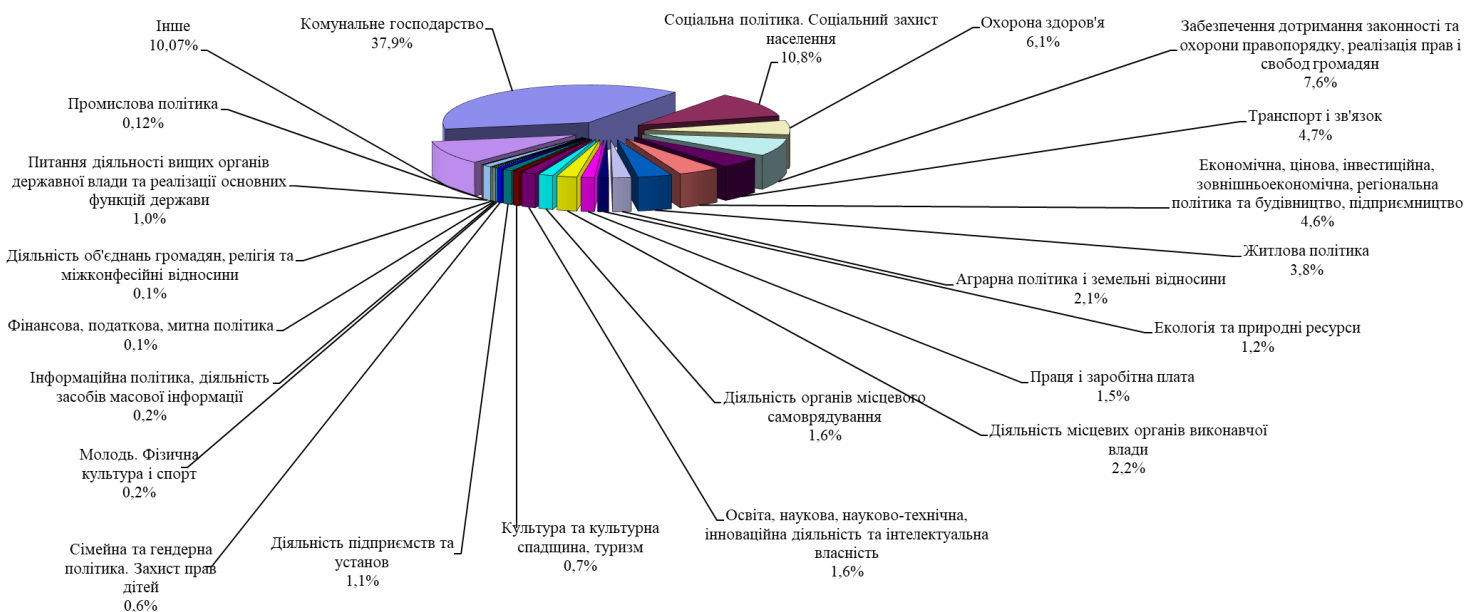
Найбільша кількість звернень надійшла від мешканців Солом'янського (11,5 %) та Шевченківського (9,4 %) районів міста Києва, найменше – від мешканців Подільського (6,5 %) та Печерського (5,2 %) та районів міста Києва.

Питома вага звернень громадян, що надійшли на адресу Київської міської державної адміністрації за період з 01.01.2022 по 30.06.2022 в розрізі районів



Як свідчить аналіз, серед основних питань, що порушують громадяни, чільне місце займають питання комунального господарства – 37,9 %. Питання соціального захисту складають 10,8 %, питання охорони здоров'я складають 6,1 %, питання, забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку складають 7,6 %, питання транспорту та зв'язку складають 4,7 %, питання економічної, цінової, інвестиційної, зовнішньоекономічної, регіональної політики та будівництва, підприємництва складають 4,6 %, від загальної кількості питань, питання житлової політики складають 3,8% від загальної кількості.

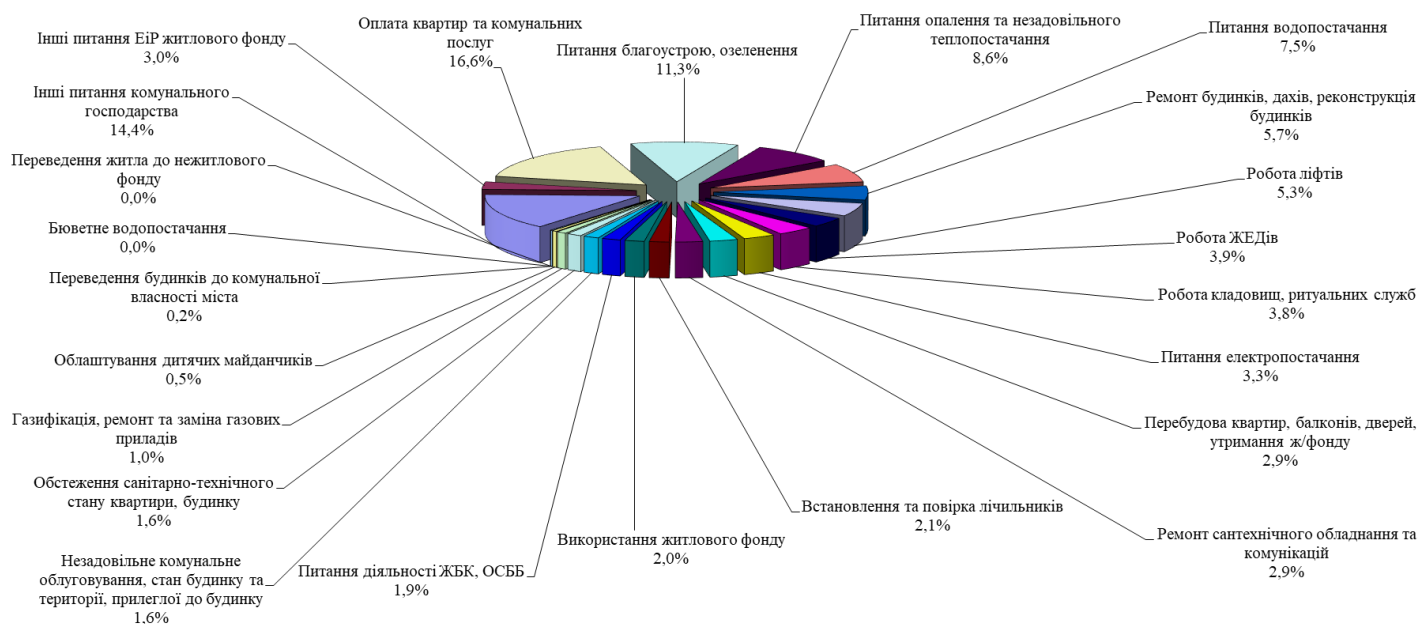
Основні питання, що порушували громадяни у своїх зверненнях до Київської міської державної адміністрації за період з 01.01.2022 по 30.06.2022



Найбільше за звітний період 2022 року киян турбували такі питання:

- комунального господарства та благоустрою – 37,9 %. Найчастіше порушувались питання щодо оплати житлово-комунальних послуг (547 питань або 16,6 %), благоустрою, озеленення (371 питання або 11,3 %), опалення та незадовільного теплопостачання (283 питання або 8,6 %), водопостачання (245 питань або 7,5 %), ремонту будинків, дахів, реконструкції будинків (187 питань або 5,7 %) та ліфтового господарства (173 питання або 5,3 %).

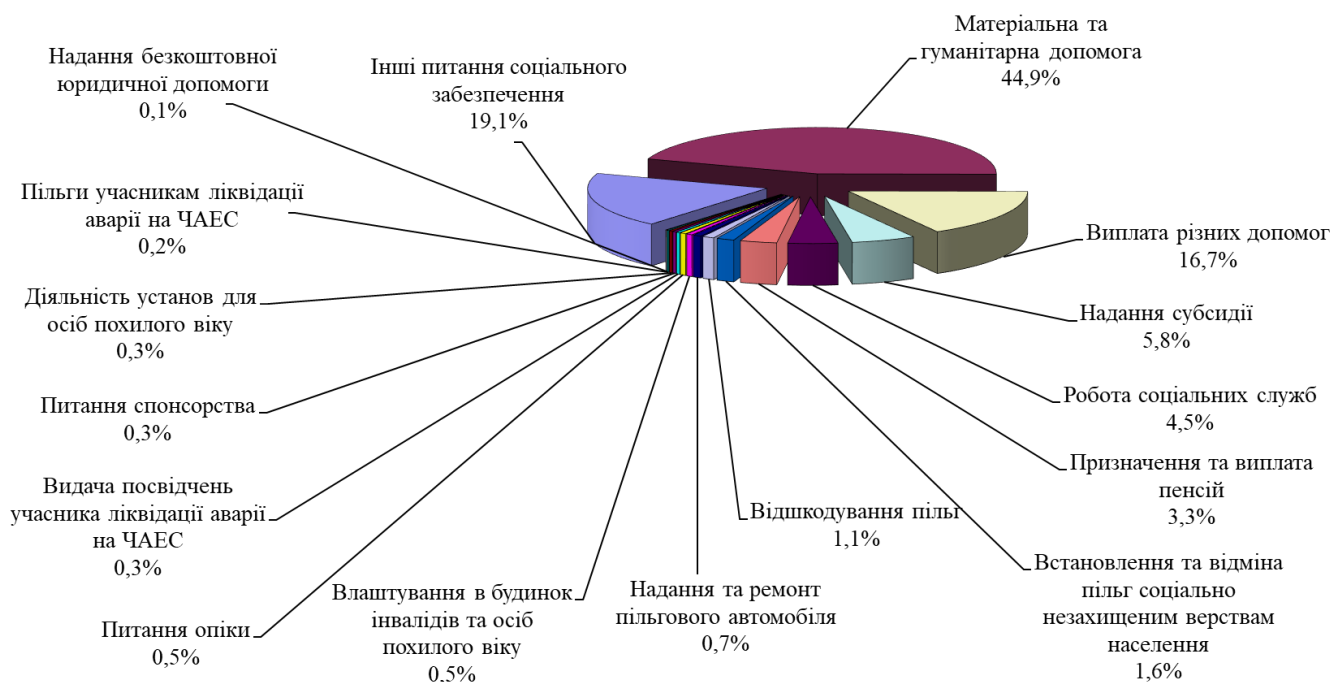
Співвідношення основних питань житлово-комунального господарства, що порушували громадяни у період з 01.01.2022 по 30.06.2022, %



- соціальної політики та соціального захисту населення складають 10,8 %.

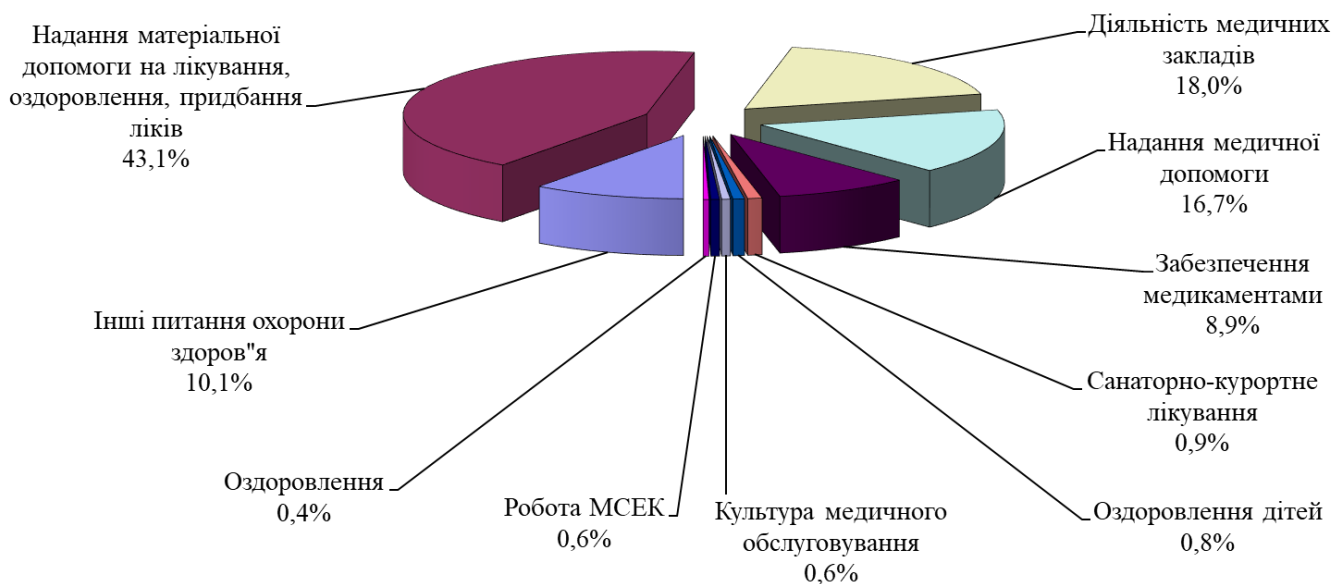
Найчастіше громадяни звертались із питань надання матеріальної та гуманітарної допомоги (420 питань або 44,9 %), виплати різних допомог (156 питань або 16,7 %), надання субсидії (54 питання або 5,8 %), роботи соціальних служб (42 питання або 4,5 %), призначення і виплати пенсій (31 питання або 3,3 %), встановлення та відміни пільг соціально незахищеним верствам населення (15 питань або 1,6 %), та відшкодування пільг (10 питань або 1,1 %).

**Співвідношення основних питань соціального захисту,
що порушували громадяни у період з 01.01.2022 по 30.06.2022, %**



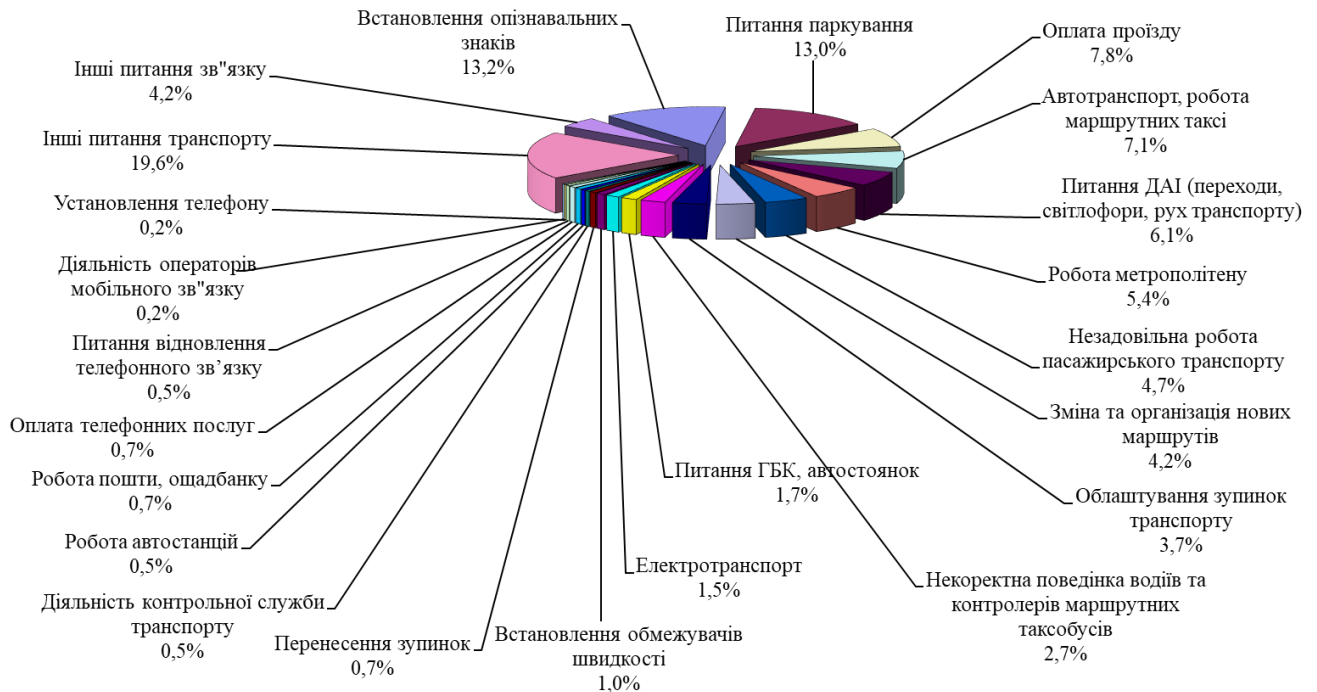
– питання охорони здоров'я становлять 6,1 %. Громадяни найчастіше порушували питання надання матеріальної допомоги на лікування, оздоровлення, придбання ліків (227 питань або 43,1 %), діяльності медичних установ (95 питань або 18,0 %), надання медичної допомоги (88 питань або 16,7 %) та забезпечення медикаментами (47 питань або 8,9 %).

**Співвідношення основних питань охорони здоров'я,
що порушували громадяни у період з 01.01.2022 по 30.06.2022, %**



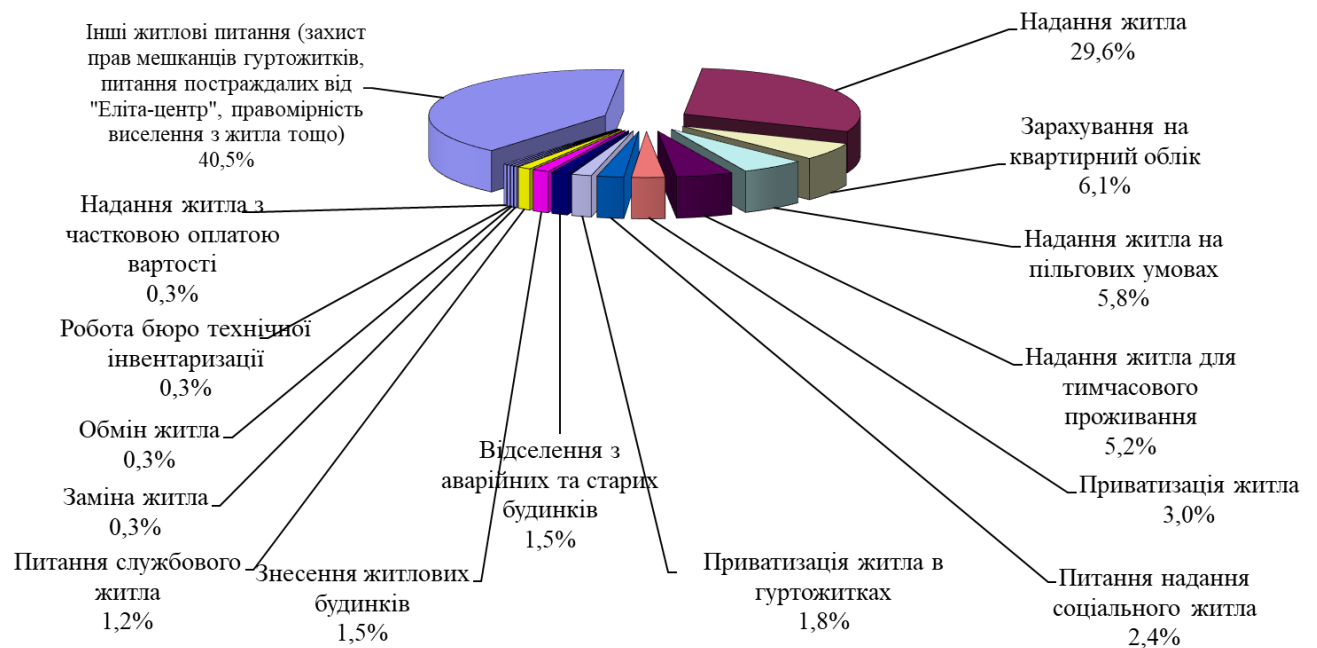
– транспорту та зв'язку складають 4,7 % від загальної кількості. Громадяни найчастіше порушували питання щодо встановлення опізнавальних знаків (54 питання або 13,2 %), паркування (53 питання або 13,0 %), оплати проїзду (32 питання або 7,8 %), автотранспорту, роботи маршрутних таксі (29 питань або 7,1 %), руху транспорту, встановлення переходів, світлофорів (25 питань або 6,1 %), роботи метрополітену (22 питання або 5,4 %), незадовільної роботи пасажирського транспорту (19 питань або 4,7 %), зміни та організації нових маршрутів (17 питань або 4,2 %), роботи відділень поштового зв'язку та банківських установ (3 питання або 0,7 %), оплати телефонних послуг (3 питання або 0,7 %) та відновлення телефонного зв'язку (2 питання або 0,5 %).

**Співвідношення основних питань транспорту та зв'язку,
що порушували громадяни у період з 01.01.2022 по 30.06.2022, %**



– житлового забезпечення складають 3,8 %. Громадяни найчастіше порушували питання щодо надання житла (97 питань або 29,6 %), зарахування на квартирний облік (20 питань або 6,1 %), надання житла на пільгових умовах (19 питань або 5,8 %), надання житла для тимчасового проживання (17 питань або 5,2 %) та приватизації житла в будинках та гуртожитках (10 питань або 3,0 %).

**Співвідношення основних питань житлового забезпечення,
що порушували громадяни у період з 01.01.2022 по 30.06.2022, %**



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, які затверджуються Київським міським головою Кличком В. В. щоквартально.

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 прями («гарячі») телефонні лінії у Київській міській державній адміністрації припинено тимчасово до окремого розпорядження.

У першому півріччі 2022 року особисто Київським міським головою Кличком В.В. проведено 3 прийоми громадян, під час яких прийнято 27 осіб, які подали 27 звернень. Всі зазначені звернення перебувають на особистому контролі Київського міського голови Кличка В.В. до їх остаточного вирішення в межах законодавства.

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). Вся зазначена вище інформація доповідається керівникові апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

У Київській міській державній адміністрації відпрацьована система попередніх нагадувань, адресованих першому заступникові голови Київської міської державної адміністрації, першому заступникові голови Київської міської державної адміністрації з питань здійснення самоврядних повноважень, заступниками голови Київської міської державної адміністрації та заступниками голови Київської міської державної адміністрації з питань здійснення самоврядних повноважень, 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 держаних адміністрацій, департаментів та управлінь тощо в частині, що стосується роботи із зверненнями громадян.

У виконавчому органі Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації) і надалі продовжуватиметься робота із 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.