

ІНФОРМАЦІЯ

про підсумки роботи із розгляду звернень громадян
в апараті виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської
державної адміністрації) за 9 місяців 2021 року

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 01.01.2021 до 30.09.2021 зареєстровано 19890 звернень громадян, з них: письмових – 19604, усних – 286 (за аналогічний період минулого року відповідно – 19220 звернень громадян, з них: письмових – 16707, усних – 2513). У порівнянні з минулим роком загальна кількість звернень збільшилась на 670 звернень, або на 3,5 %.

За період з 01.01.2021 по 30.09.2021 на електронну адресу управління з питань звернень громадян апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) надійшло 8254 звернень громадян (за аналогічний період минулого року – 6912 звернення громадян). У порівнянні з минулим роком загальна кількість звернень збільшилась на 1342 звернення, або на 19,4 %.

З усіх звернень, що надійшли до Київської міської державної адміністрації за 9 місяців 2021 року, управлінням з питань звернень громадян взято на контроль 11581 звернення, або 58,2 %.

За звітний період до Київської міської державної адміністрації надійшло 2022 колективних звернень, частка яких складає 10,2 % від загальної кількості. У порівнянні з аналогічним періодом минулого року загальна кількість колективних звернень зменшилась на 229, або на 10,2 %.

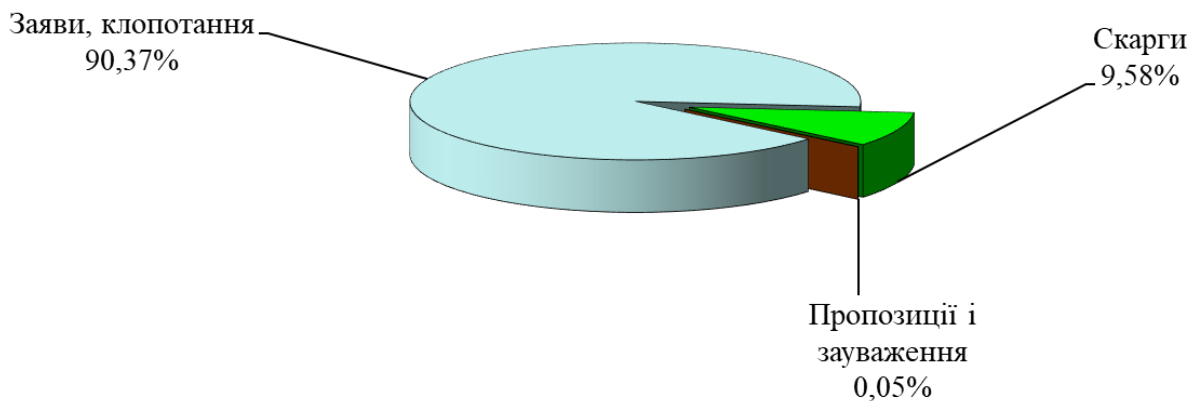
Значну кількість у колективних зверненнях складають питання оплати житлово-комунальних послуг, благоустрою, поточного ремонту будинків, незадовільного опалення, встановлення лічильників, ремонту сантехнічного обладнання та комунікацій, незгоди із запланованим будівництвом, діяльності ЖБК та ОСББ, роботи ЖЕДів, робота ліфтів, водопостачання, обстеження санітарно-технічного стану квартир, будинків, демонтажу МАФів, ремонту покрівлі у житлових будинках, роботи дитячих закладів та закладів освіти, паркування, облаштування переходів, встановлення світлофорів, руху транспорту, діяльності медичних закладів, приватизації житла у гуртожитках, незручностей від побутових та промислових шумів, охорони лісів та зелених насаджень, надання житла та відселення з аварійних та старих будинків тощо.

З урахуванням колективних звернень до Київської міської державної адміністрації звернулось 112203 громадянина, які порушили 31251 питання. За аналогічний період минулого року, з урахуванням колективних звернень, до Київської міської державної адміністрації звернулось 112581 громадян.

За звітний період до управління з питань звернень громадян надійшло 78 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 та інших.

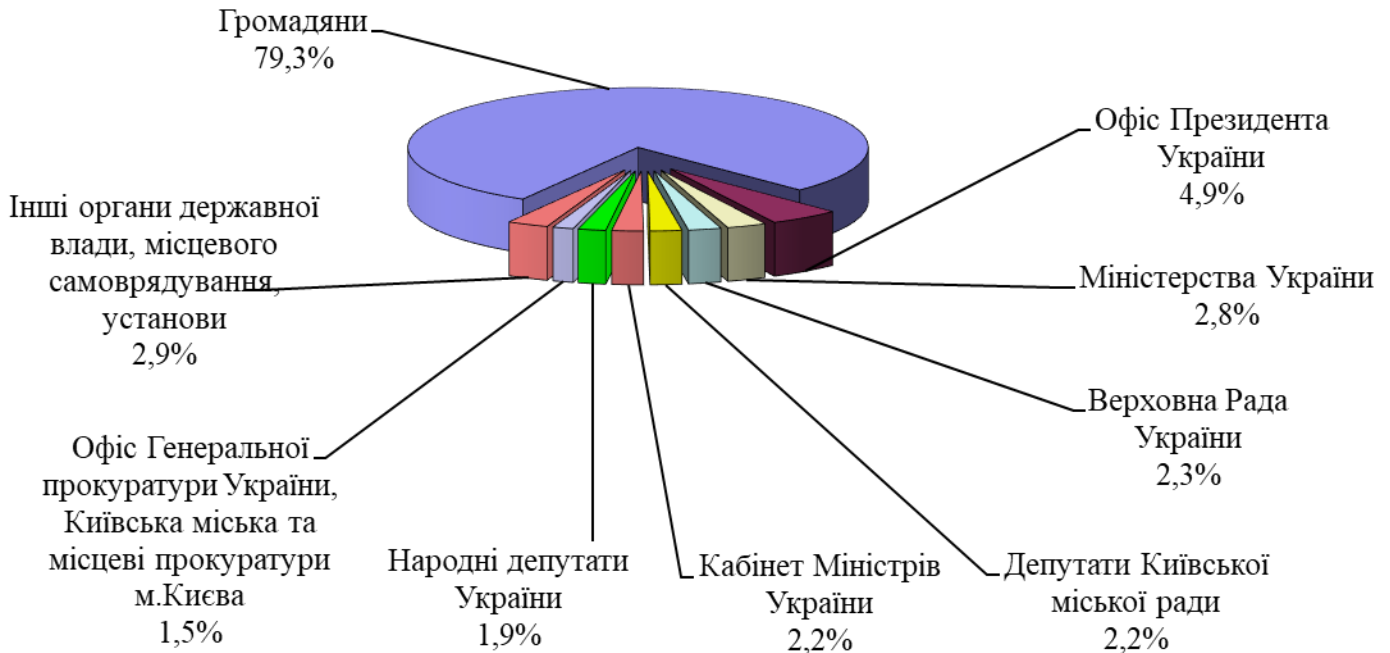
Громадяни зверталися передусім із заявами щодо вирішення конкретних життєвих питань (90,37 %), скаргами (9,58 %), пропозиціями і зауваженнями (0,05%).

Питома вага звернень громадян, що надійшли на адресу Київської міської державної адміністрації за період з 01.01.2021 до 30.09.2021



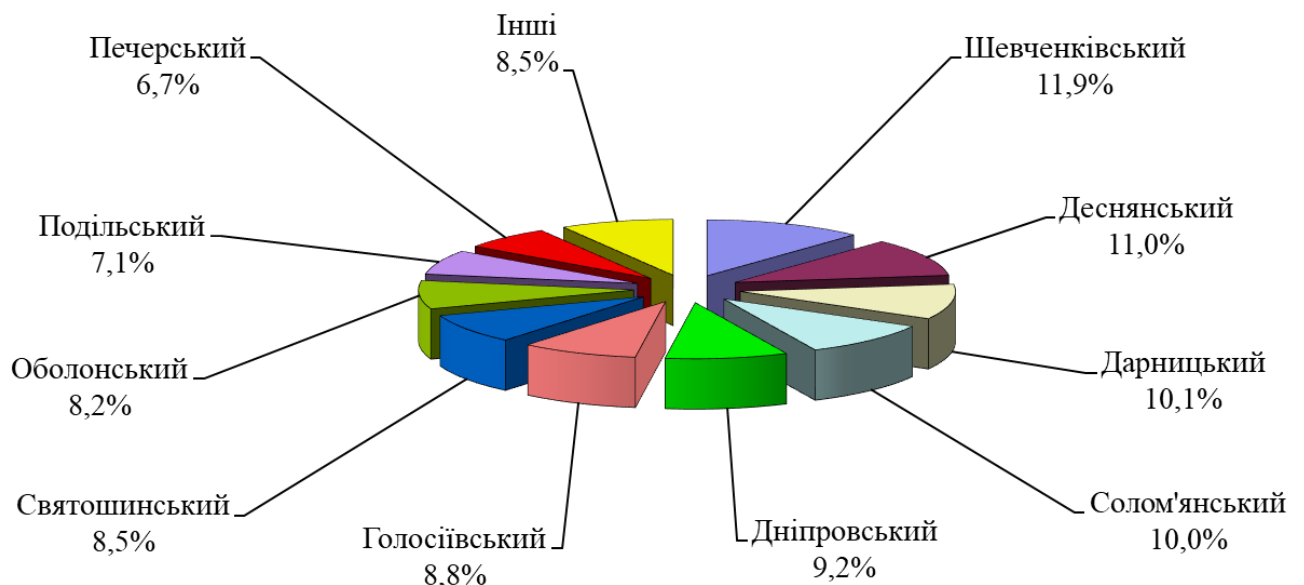
За звітний період із загальної кількості звернень безпосередньо від громадян надійшло 79,3 %. Для розгляду за належністю до Київської міської державної адміністрації передано: з Офісу Президента України – 4,9 %, з міністерств України – 2,8 %, з Верховної Ради України – 2,3 %, від депутатів Київської міської ради – 2,2 %, з Кабінету Міністрів України – 2,2 %, від народних депутатів України – 1,9 %, з Офісу Генеральної прокуратури України, Київської міської та місцевих прокуратур м. Києва – 1,5 %, з інших органів державної влади, органів місцевого самоврядування, установ – 2,9 % 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 30.09.2021**



Найбільша кількість звернень надійшла від мешканців Шевченківського (11,9 %) та Деснянського (11,0 %) районів, найменша – від мешканців Подільського (7,1 %) та Печерського (6,7 %) районів.

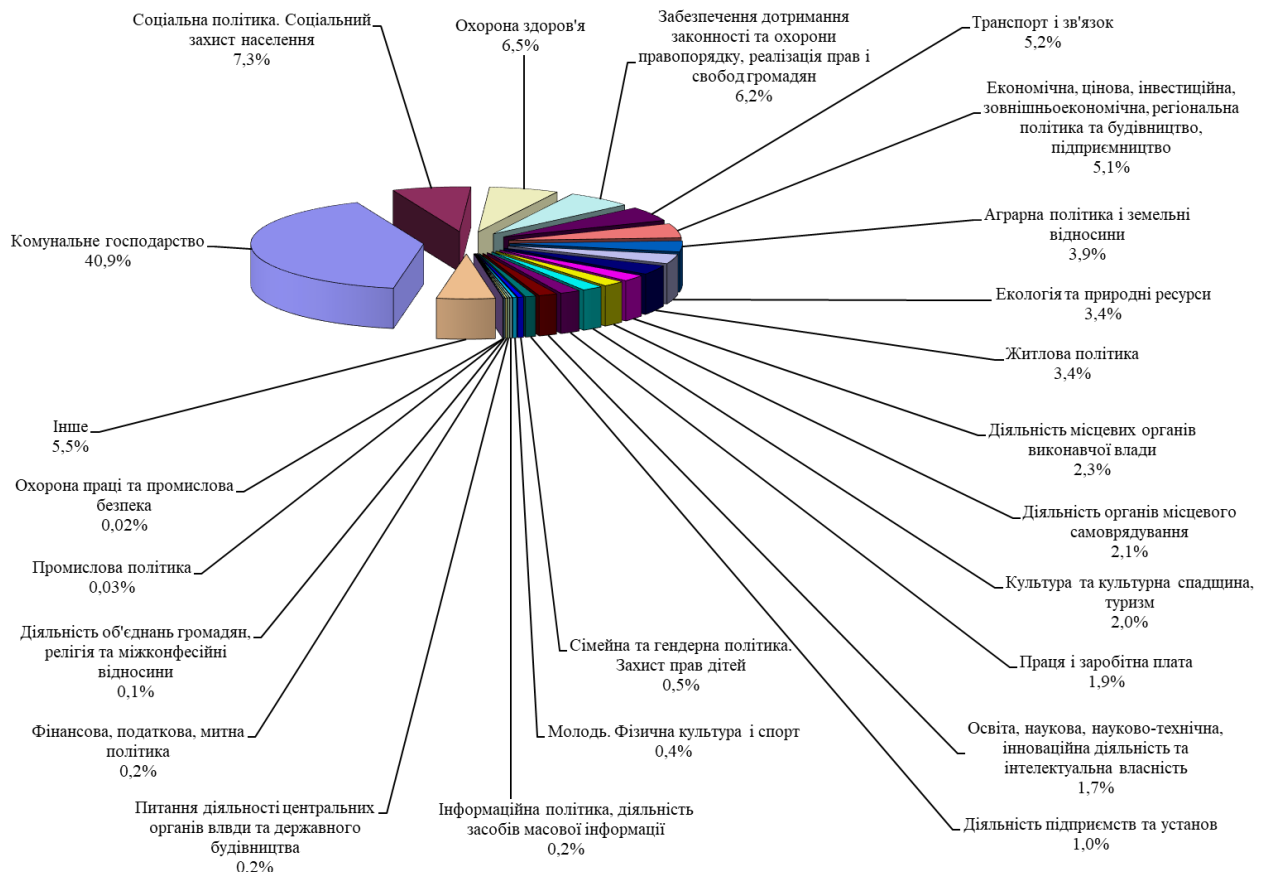
Питома вага звернень громадян, що надійшли на адресу Київської міської державної адміністрації за період з 01.01.2021 до 30.09.2021 в розрізі районів



Як свідчить аналіз, серед основних питань, що порушують громадяни, чільне місце займають питання комунального господарства – 40,9 %, питання соціальної політики та соціального захисту населення – 7,3 %, питання охорони

здоров'я – 6,5 %, питання забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян – 6,2 %, питання транспорту та зв'язку – 5,2 %, питання економічної, цінової, інвестиційної, зовнішньоекономічної, регіональної політики та будівництва, підприємництва – 5,1 %, питання екології та природних ресурсів – 3,4 %, питання житлової політики – 3,4 % від загальної кількості.

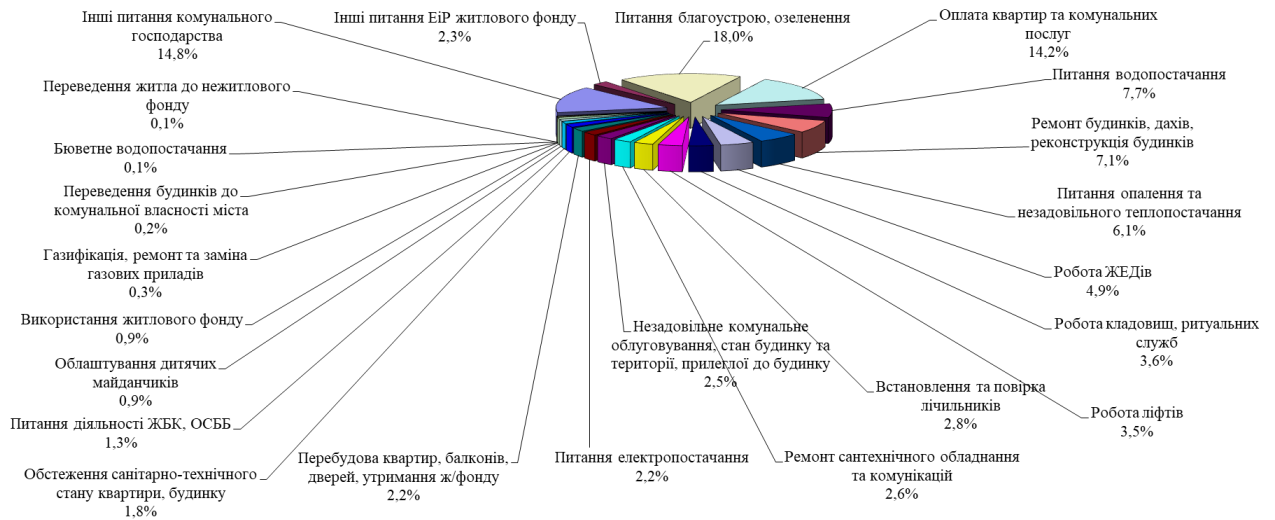
Основні питання, що порушували громадяни у своїх зверненнях до Київської міської державної адміністрації за період з 01.01.2021 до 30.09.2021



Найбільше за звітній період 2021 року киян турбували такі питання:

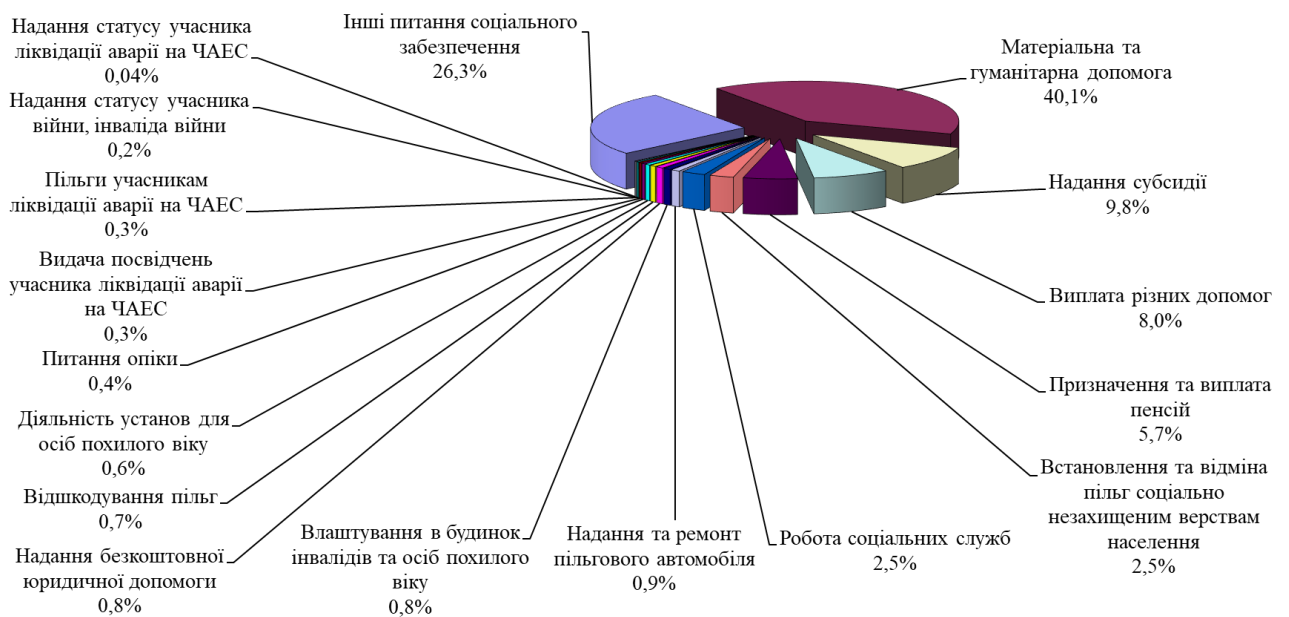
– комунального господарства – 40,9 %. Найчастіше порушувались питання щодо благоустрою, озеленення (2277 питань, або 18,0 %), оплати житлово-комунальних послуг (1796 питань, або 14,2 %), водопостачання (973 питання, або 7,7 %), ремонту будинків, дахів, реконструкції будинків (896 питань, або 7,1 %), опалення та незадовільного теплопостачання (770 питань, або 6,1 %), роботи ЖЕДів (617 питань, або 4,9%);

Співвідношення основних питань житлово-комунального господарства, що порушували громадяни за період з 01.01.2021 до 30.09.2021, %



– соціального захисту складають 7,3 %. Найчастіше громадяни звертались з питань надання матеріальної та гуманітарної допомоги (917 питань, або 40,1 %), надання субсидії (225 питань, або 9,8 %), виплати різних допомог (184 питання, або 8,0 %), призначення та виплати пенсій (130 питань, або 5,7 %), встановлення та відміна пільг соціально незахищеним верствам населення (58 питань, або 2,5 %), та роботи соціальних служб (58 питань, або 2,5 %);

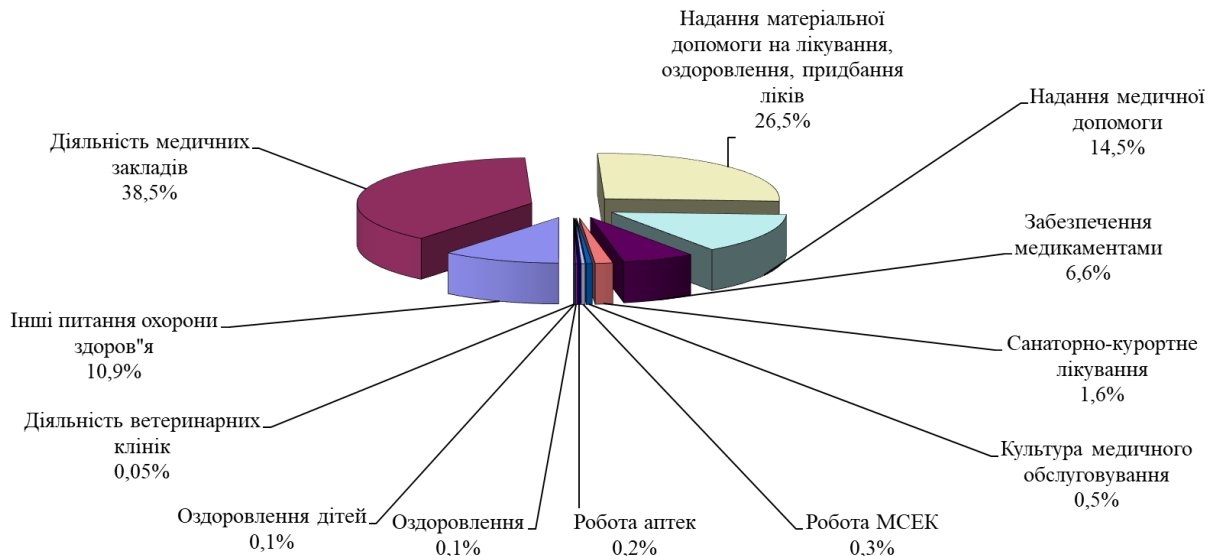
Співвідношення основних питань соціального захисту, що порушували громадяни за період з 01.01.2021 до 30.09.2021, %



– охорони здоров'я становлять 6,5 %. Громадяни найчастіше порушували питання діяльності медичних закладів (782 питання, або 38,5 %), надання матеріальної допомоги на лікування, оздоровлення, придбання ліків (538 питань,

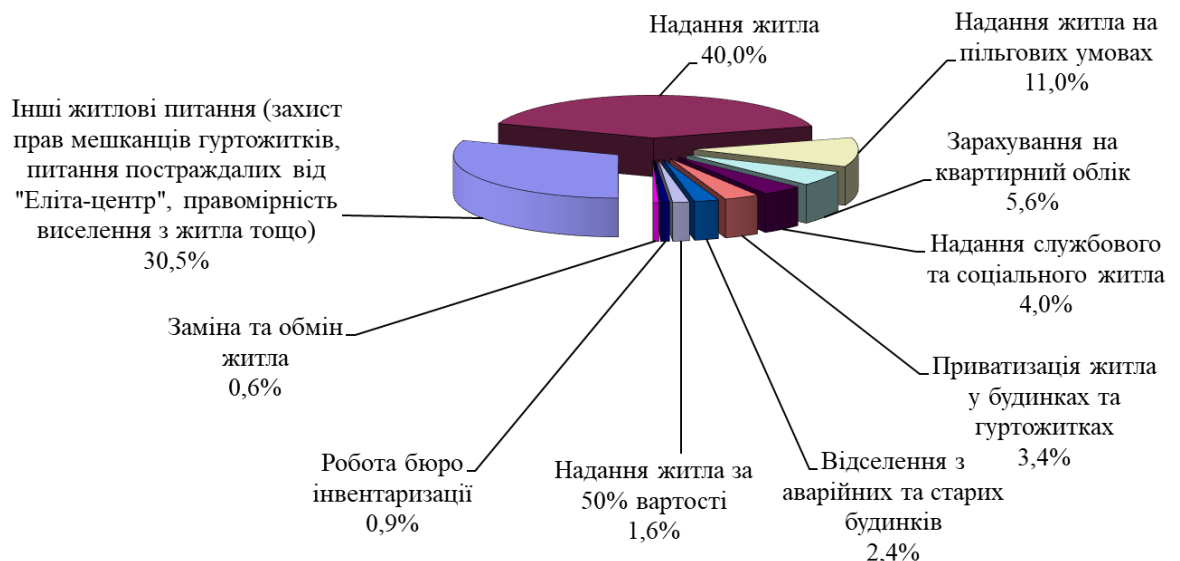
або 26,5 %), надання медичної допомоги (294 питання, або 14,5 %), забезпечення медикаментами (135 питань, або 6,6 %), забезпечення санаторно-курортним лікуванням (33 питання, або 1,6%);

Співвідношення основних питань охорони здоров'я, що порушували громадяни за період з 01.01.2021 до 30.09.2021, %



– житлової політики складають 3,4 %. Громадяни найчастіше порушували питання щодо надання житла (420 питань, або 40,0 %), надання житла на пільгових умовах (115 питань, або 11,0 %), зарахування на квартирний облік (59 питань, або 5,6 %), надання службового та соціального житла (42 питання, або 4,0 %), приватизації житла у будинках та гуртожитках (36 питань, або 3,4 %), відселення з аварійних та старих будинків (25 питань, або 2,4 %).

Співвідношення основних питань житлового забезпечення, що порушували громадяни за період з 01.01.2021 до 30.09.2021, %



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 10.03.2020, 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 на виконання заходів ефективної протидії поширенню коронавірусної інфекції особистий прийом громадян у Київській міській державній адміністрації припинено тимчасово до окремого розпорядження.

Всього упродовж звітного періоду особисто Київським міським головою Кличком В.В. прийнято 198 громадян. Всі звернення громадян, отримані на особистих прийомах Київського міського голови Кличка В.В., залишаються на контролі до остаточного вирішення питань, з якими звертались громадяни.

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, 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 по 30.09.2021 першим заступником голови Київської міської державної адміністрації, першим заступником 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 проведено 30 особистих прийомів громадян, на яких прийнято 22 громадянина, якими подано 56 звернень. Та проведено 8 виїзних прийомів громадян, на яких прийнято 21 громадянина, якими подано 15 звернень.

За період з 01.01.2021 по 30.09.2021 першим заступником голови Київської міської державної адміністрації, першим заступником 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 проведено 81 прямих («гарячих») телефонних ліній, під час яких звернулося 45 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 2021 першим заступником голови Київської міської державної адміністрації, першим заступником 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 за період з 01.01.2021 по 30.09.2021 наведено в наступній таблиці.

Прізвище, ім'я та по батькові заступника	Кількість особистих прийомів громадян		Кількість громадян, прийнятих на особистому	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.	9	3	0	0	0	0	9	3	0	0	0	0	9	8	0
Кулеба О.В.	9	0	0	0	0	0	10	0	0	0	0	0	9	8	1
Говорова О.І.	9	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6	0
Густєлев О.О.	9	0	0	0	0	0	9	0	0	0	0	0	9	8	1
Мондриївський В.М.	9	3	3	3	0	0	9	2	8	4	1	0	9	5	6
Непоп В.І.	9	12	50	13	0	0	9	0	0	0	0	0	9	9	6
Оленич П.С.	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	4	0
Пантелеєв П.О.	9	0	0	0	0	0	9	1	8	5	0	0	9	9	27
Прокопів В.В.	9	1	1	1	0	0	6	1	5	5	0	0	6	2	1
Старостенко Г.В.	9	0	0	0	0	0	9	0	0	0	0	0	9	8	0
Усов К.Г.	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0
Харченко О.В.	9	1	1	1	0	0	9	1	0	0	0	0	9	8	0
Хонда М.П.	5	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	7	6	3
ВСЬОГО	111	22	56	19	0	0	79	8	21	14	1	0	99	81	45

Інформація про проведення 2021 першим заступником голови Київської міської державної адміністрації, першим заступником 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 особистих та виїзних прийомів громадян щомісяця надається особисто Київському міському голові Кличку В.В.

Графіки особистого прийому громадян та проведення 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 звітному періоді 2021 року скасовано.

Упродовж звітнього періоду, як виняток, проведено 2 виїзних днів контролю.

Проведення планових виїзних днів контролю буде відновлено після зняття карантинних обмежень.

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): Департамент будівництва та житлового забезпечення (двічі), Департамент внутрішнього фінансового контролю та аудиту, Департамент економіки та інвестицій (двічі), Департамент житлово-комунальної інфраструктури, Департамент з питань архітектурно-будівельного контролю (двічі), Департамент з питань реєстрації, Департамент земельних ресурсів, Департамент інформаційно-комунікаційних технологій, Департамент комунальної власності м. Києва (двічі), Департамент культури, Департамент містобудування та архітектури (двічі), Департамент міського благоустрою, Департамент молоді та спорту, Департамент муніципальної безпеки, Департамент освіти і науки, Департамент охорони здоров'я (двічі), Департамент охорони культурної спадщини, Департамент промисловості та розвитку підприємництва (двічі), Департамент соціальної політики (двічі), Департамент суспільних комунікацій (двічі), Департамент транспортної інфраструктури (двічі), Департамент фінансів, Служба у справах дітей та сім'ї (двічі), Управління (інспекція) самоврядного контролю, Управління екології та природних ресурсів, Управління з питань реклами (двічі), Управління туризму та промоцій. Також проведено перевірки в районних у місті Києві державних адміністраціях: Голосіївській (двічі), Дарницькій (двічі), Деснянській, Дніпровській, Оболонській (двічі), Печерській (двічі), Печерській, Подільській, Святошинській, Солом'янській, Шевченківській.

Усього за звітній період 2021 року проведено 53 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».

Відповідно до графіка, затвердженого Київським міським головою Кличком В.В. 30.12.2020 на виконання зазначеного Указу, перед Київським міським головою звітували керівники структурних підрозділів виконавчого

органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації): Департаменту будівництва та житлового забезпечення, Департаменту економіки та інвестицій, Департаменту з питань архітектурно-будівельного контролю, Департаменту земельних ресурсів, Департаменту інформаційно-комунікаційних технологій, Департаменту комунальної власності м. Києва, Департаменту містобудування та архітектури, Департаменту молоді та спорту, Департаменту муніципальної безпеки, Департаменту освіти і науки, Департаменту охорони здоров'я, Департаменту промисловості та розвитку підприємництва, Департаменту соціальної політики, Департаменту суспільних комунікацій, Департаменту транспортної інфраструктури, Служби у справах дітей та сім'ї, Управління екології та природних ресурсів, Управління з питань реклами, Управління туризму та промоцій. Крім цього, звітували голови десяти районних в місті Києві державних адміністрацій: Голосіївської (двічі), Дарницької (двічі), Деснянської, Дніпровської, Оболонської (двічі), Печерської (двічі), Подільської, Святошинської, Солом'янської, Шевченківської. Упродовж звітного періоду керівники підготували та надали Київському міському голові Кличку В.В. 33 звіти. 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. 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 Вами 30.12.2020 графіка на виконання зазначеного Указу, не проводились. Проведення планових засідань комісії буде відновлено після 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 державних адміністрацій, департаментів та управлінь тощо в частині, що стосується роботи із 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.

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 Офіційному порталі Києва.

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.