

## ІНФОРМАЦІЯ

про підсумки роботи із розгляду звернень громадян  
в апараті виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської  
державної адміністрації) за 9 місяців 2022 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 01.01.2022 до 30.09.2022 зареєстровано 10277 звернень громадян, з них: письмових – 10210, усних – 67 (за аналогічний період минулого року відповідно – 19890 звернень громадян, з них: письмових – 19604, усних – 286). У порівнянні з минулим роком загальна кількість звернень зменшилась на 9613 звернень, або на 48,3 %.

За період з 01.01.2022 по 30.09.2022 на електронну адресу управління з питань звернень громадян апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) надійшло 4790 звернень громадян (за аналогічний період минулого року – 8254 звернення громадян). У порівнянні з минулим роком загальна кількість звернень зменшилась на 3464 звернення, або на 42,0 %.

З усіх звернень, що надійшли до Київської міської державної адміністрації за 9 місяців 2022 року, управлінням з питань звернень громадян взято на контроль 5524 звернення, або 53,8 %.

За звітний період до Київської міської державної адміністрації надійшло 826 колективних звернень, частка яких складає 8,0 % від загальної кількості. У порівнянні з аналогічним періодом минулого року загальна кількість колективних звернень зменшилась на 1196, або на 59,1 %.

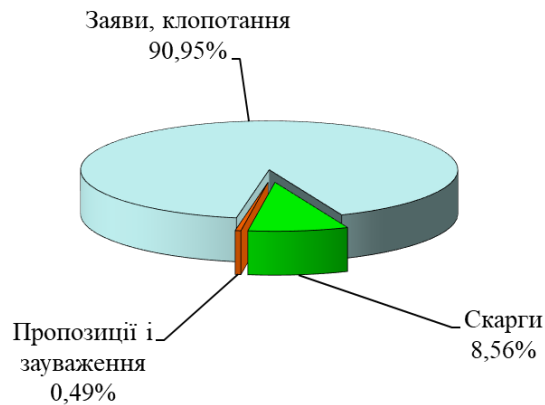
Значну кількість у колективних зверненнях складають питання оплати житлово-комунальних послуг, благоустрою, поточного ремонту будинків, незадовільного опалення, встановлення лічильників, ремонту сантехнічного обладнання та комунікацій, незгоди із запланованим будівництвом, діяльності ЖБК та ОСББ, роботи 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 40390 громадян, які порушили 14735 питань. За аналогічний період минулого року, з урахуванням колективних звернень, до Київської міської державної адміністрації звернулось 112203 громадянина.

За звітний період до управління з питань звернень громадян надійшло 38 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.

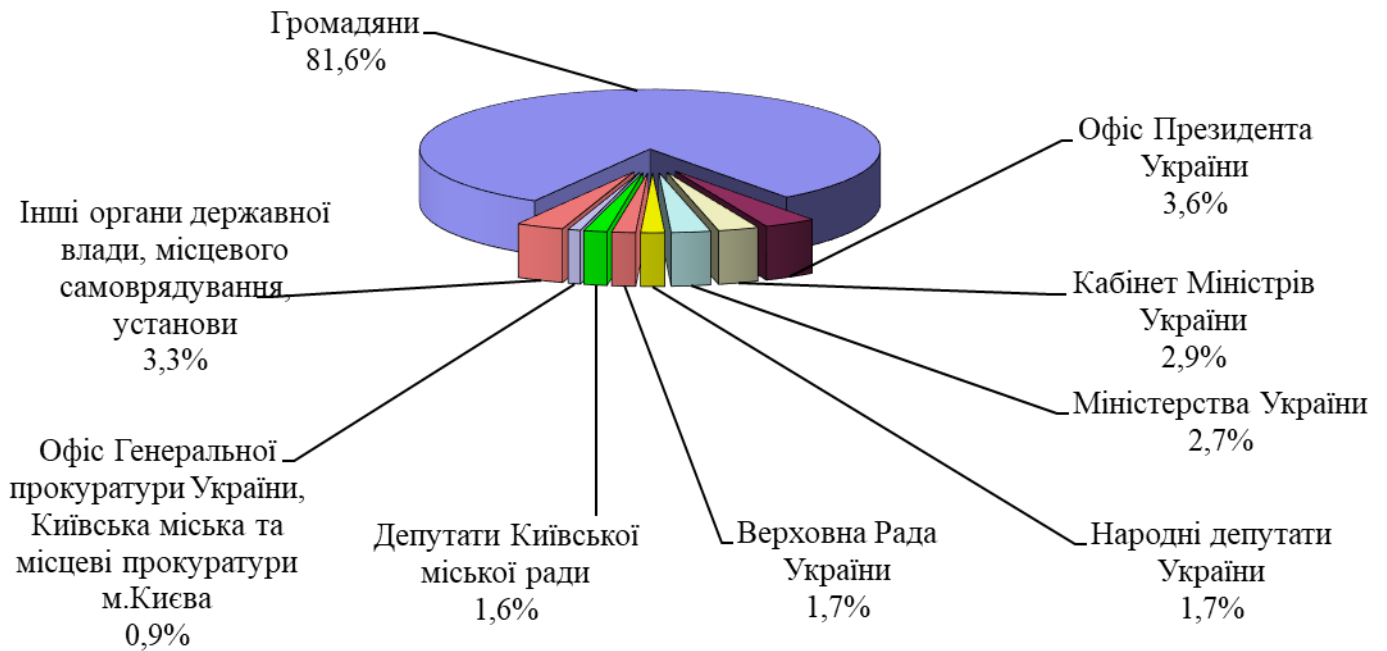
Громадяни зверталися передусім із заявами щодо вирішення конкретних життєвих питань (90,95 %), скаргами (8,56 %), пропозиціями і зауваженнями (0,49%).

**Питома вага звернень громадян, що надійшли на адресу Київської міської державної адміністрації за період з 01.01.2022 до 30.09.2022**



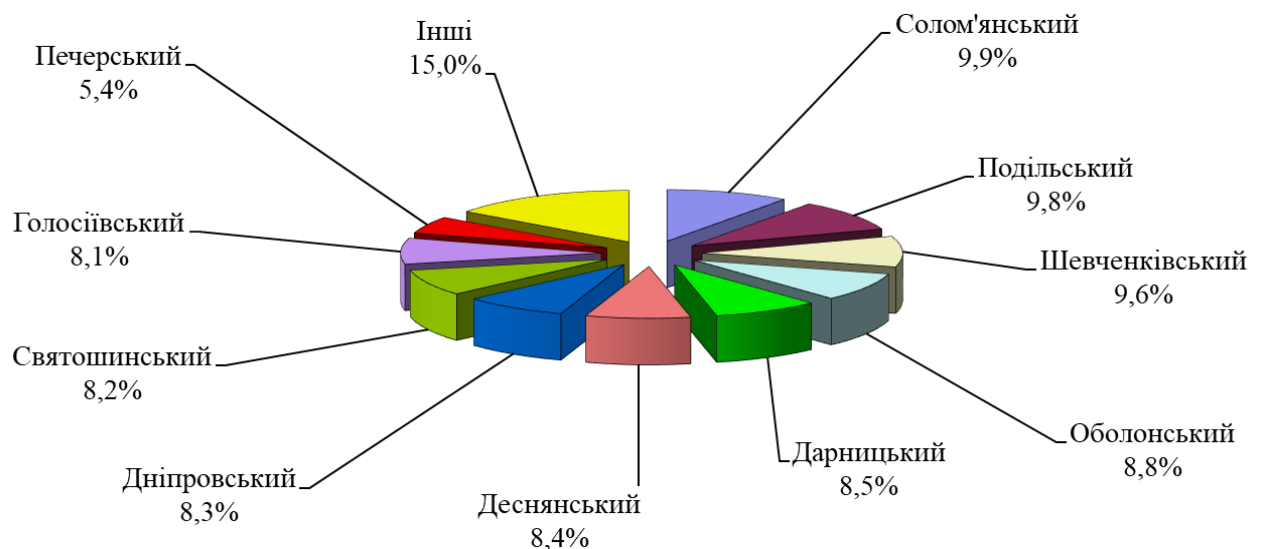
За звітний період із загальної кількості звернень безпосередньо від громадян надійшло 81,6 %. Для розгляду за належністю до Київської міської державної адміністрації передано: з Офісу Президента України – 3,6 %, з Кабінету Міністрів України – 2,9 %, з міністерств України – 2,7 %, від народних депутатів України – 1,7 %, з Верховної Ради України – 1,7 %, від депутатів Київської міської ради – 2,6 %, з Офісу Генеральної прокуратури України, Київської міської та місцевих прокуратур м. Києва – 0,9 %, з інших органів державної влади, органів місцевого самоврядування, установ – 3,3 % 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 30.09.2022**



Найбільша кількість звернень надійшла від мешканців Солом'янського (9,9 %) та Подільського (9,8 %) районів, найменша – від мешканців Голосіївського (8,1 %) та Печерського (5,4 %) районів.

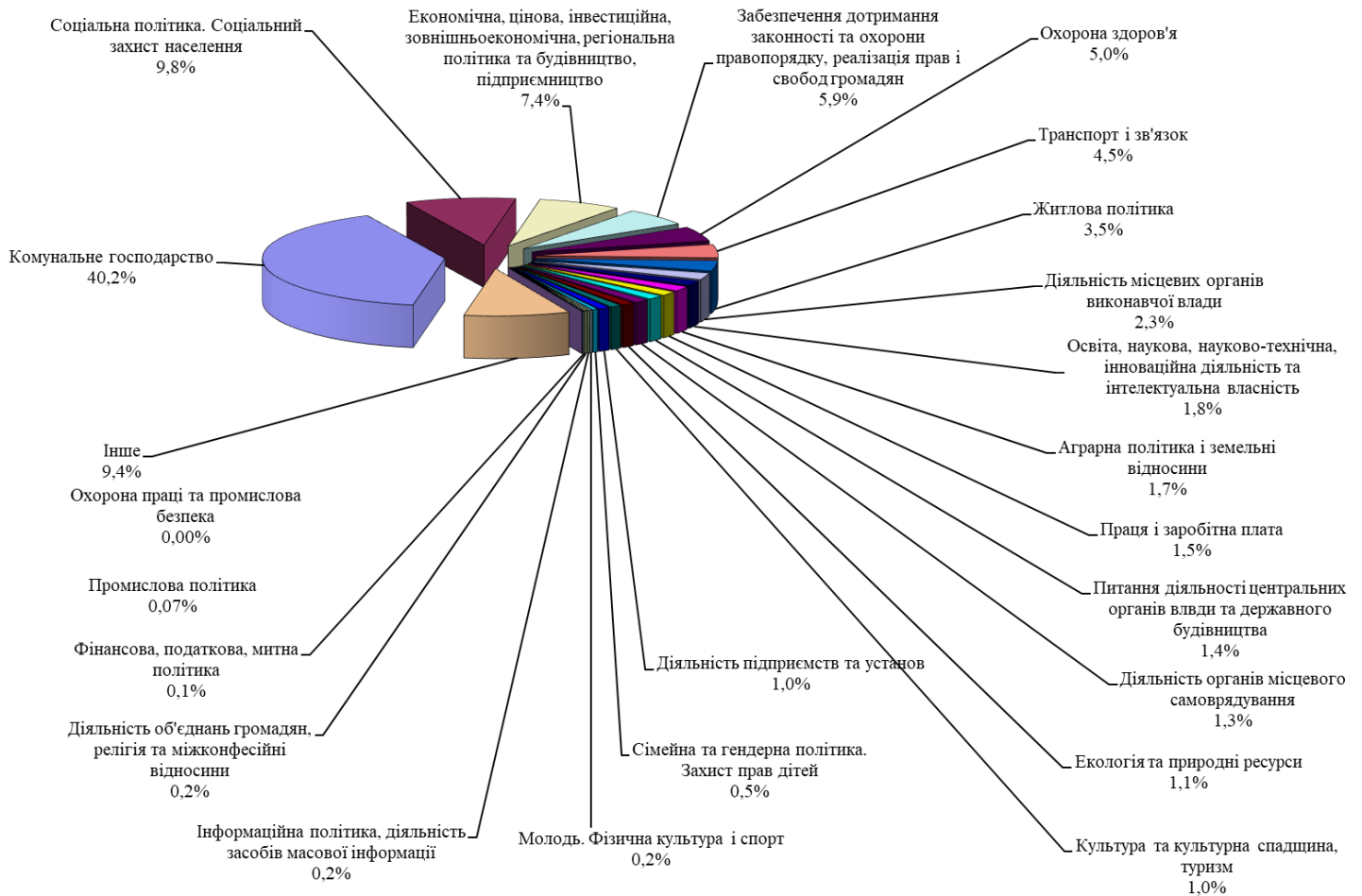
**Питома вага звернень громадян, що надійшли на адресу Київської міської державної адміністрації за період з 01.01.2022 до 30.09.2022 в розрізі районів**



Як свідчить аналіз, серед основних питань, що порушують громадяни, чільне місце займають питання комунального господарства – 40,2 %, питання соціальної політики та соціального захисту населення – 9,8 %, питання

економічної, цінової, інвестиційної, зовнішньоекономічної, регіональної політики та будівництва, підприємництва – 7,4 %, питання забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян – 5,9 %, питання охорони здоров'я – 5,0 %, питання транспорту та зв'язку – 4,5 %, питання житлової політики – 3,5 % від загальної кількості.

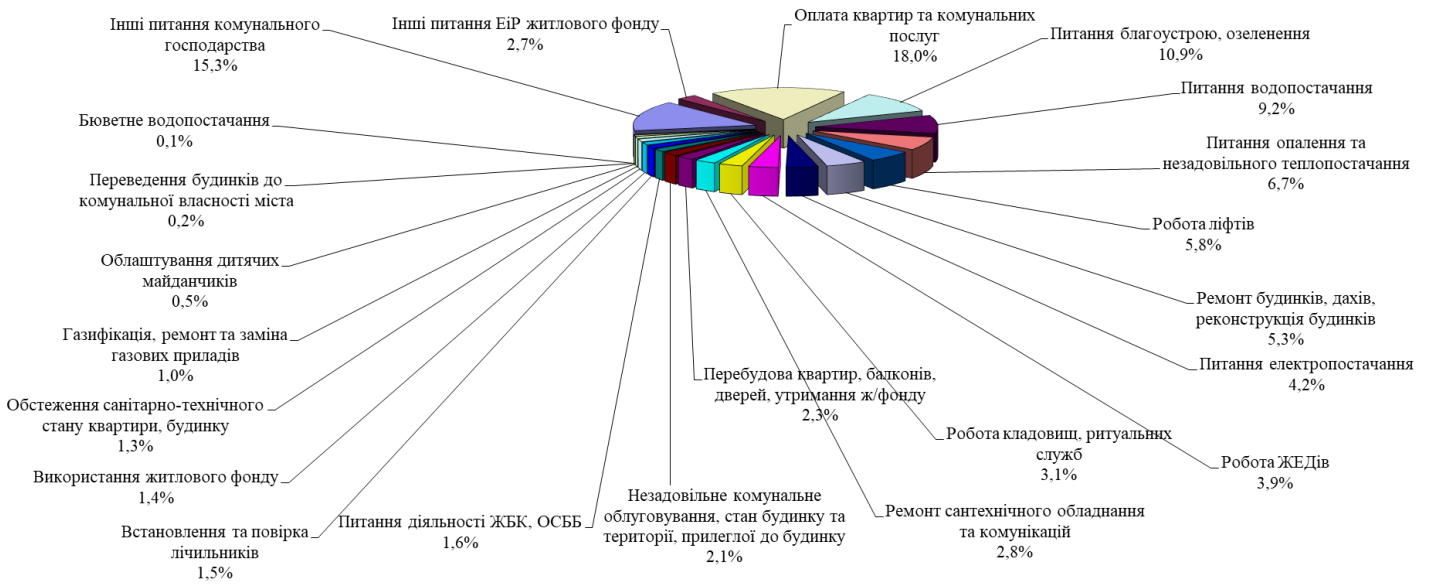
### Основні питання, що порушували громадяни у своїх зверненнях до Київської міської державної адміністрації за період з 01.01.2022 до 30.09.2022



Найбільше за звітний період 2022 року киян турбували такі питання:

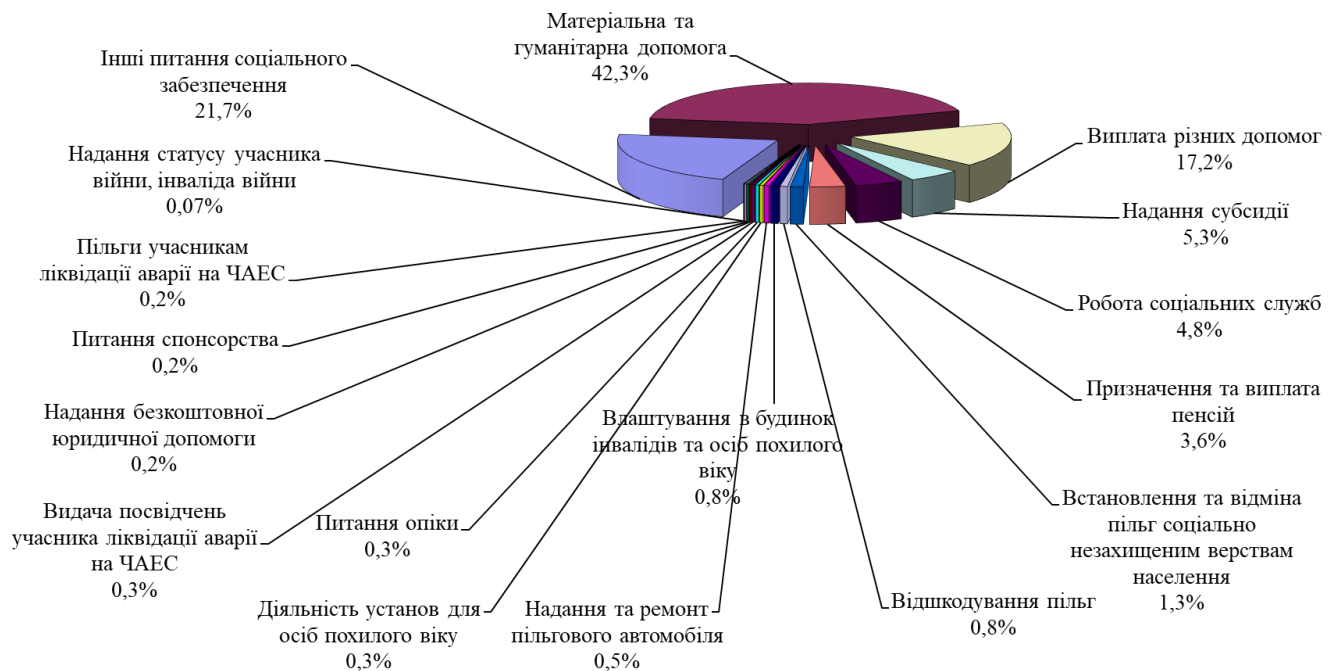
– комунального господарства – 40,2 %. Найчастіше порушувались питання щодо оплати житлово-комунальних послуг (1070 питань, або 18,0 %), благоустрою, озеленення (644 питання, або 10,9 %), водопостачання (543 питання, або 9,2 %), опалення та незадовільного теплопостачання (400 питань, або 6,7 %), роботи ліфтового господарства (344 питання, або 5,8 %), ремонту будинків, дахів, реконструкції будинків (313 питання, або 5,3 %), питання електропостачання (250 питань, або 4,2 %), роботи ЖЕДів (230 питань, або 3,9%);

### Співвідношення основних питань житлово-комунального господарства, що порушували громадяни за період з 01.01.2022 до 30.09.2022, %



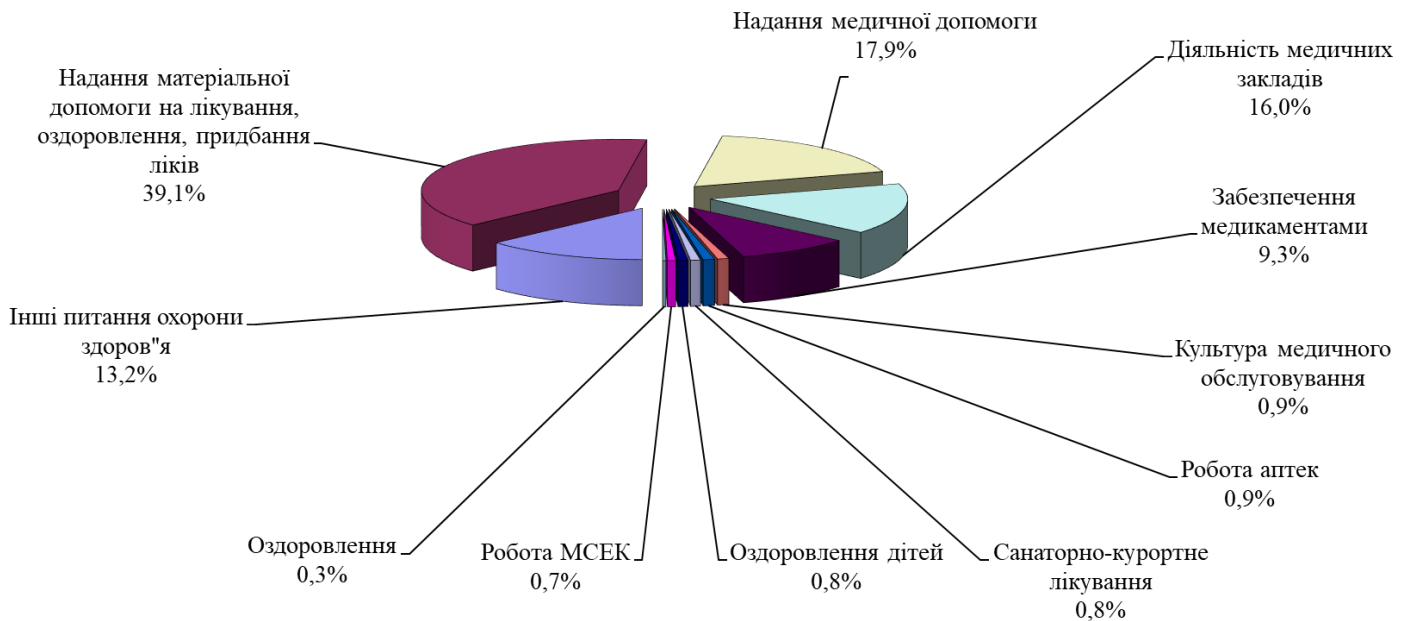
– соціального захисту складають 9,8 %. Найчастіше громадяни звертались з питань надання матеріальної та гуманітарної допомоги (610 питань, або 42,3 %), виплати різних допомог (248 питань, або 17,2 %), надання субсидії (77 питань, або 5,3 %), роботи соціальних служб (69 питань, або 4,8 %), призначення та виплати пенсій (52 питання, або 3,6 %), та встановлення та відміна пільг соціально незахищеним верствам населення (19 питань, або 1,3 %);

### Співвідношення основних питань соціального захисту, що порушували громадяни за період з 01.01.2022 до 30.09.2022, %



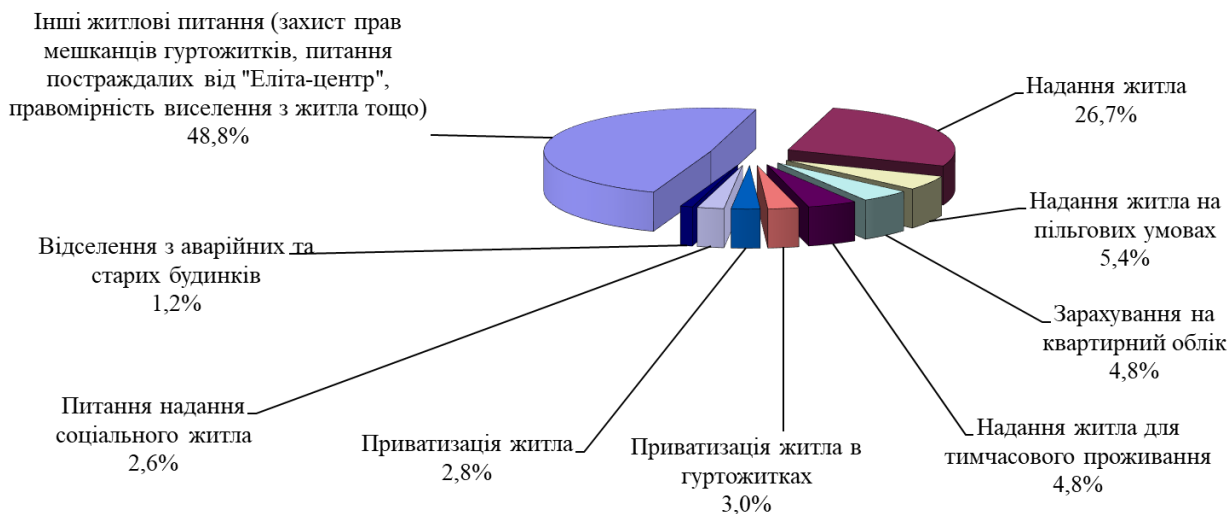
– охорони здоров'я становлять 5,0 %. Громадяни найчастіше порушували питання надання матеріальної допомоги на лікування, оздоровлення, придбання ліків (290 питань, або 39,1 %), надання медичної допомоги (133 питання, або 17,9 %), діяльності медичних закладів (119 питань, або 16,0 %), забезпечення медикаментами (69 питань, або 9,3 %), культури медичного обслуговування (7 питань, або 0,9%); роботи аптек (7 питань, або 0,9%);

**Співвідношення основних питань охорони здоров'я, що порушували громадяни за період з 01.01.2022 до 30.09.2022, %**



– житлової політики складають 3,5 %. Громадяни найчастіше порушували питання щодо надання житла (134 питання, або 11,0 %), надання житла на пільгових умовах (27 питань, або 5,2 %), зарахування на квартирний облік (24 питання, або 4,6 %), надання житла для тимчасового проживання (24 питання, або 4,6 %), приватизації житла у гуртожитках (15 питань, або 2,9 %), приватизації житла у будинках (14 питань, або 2,7 %), надання соціального житла (13 питань, або 2,5 %)

**Співвідношення основних питань житлового забезпечення, що порушували громадяни за період з 01.01.2022 до 30.09.2022, %**



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.

Упродовж 9 місяців 2022 року особисто Київським міським головою Кличком В.В. проведено 4 прийоми громадян, під час яких прийнято 28 осіб, які подали 28 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.