

ІНФОРМАЦІЯ

про підсумки роботи із розгляду звернень громадян
в апараті виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської
державної адміністрації) у першому кварталі 2019 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 01.01.2019 по 31.03.2019 зареєстровано 8373 звернення громадян, з них: письмових – 4843, усних – 3530 (за 2018 рік відповідно – 8449, з них: письмових – 4432, усних – 4017). У порівнянні з минулим роком загальна кількість звернень зменшилась на 76 або 0,9%.

З усіх звернень, що надійшли до Київської міської державної адміністрації за перший квартал 2019 року, управлінням з питань звернень громадян апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) взято на контроль 5029 звернень, або 60,1%.

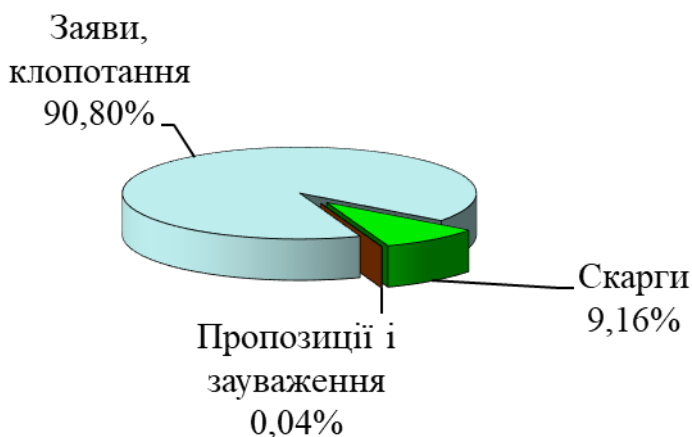
За звітний період до Київської міської державної адміністрації надійшло 1020 колективних звернень громадян (за відповідний період 2018 року – 859), частка яких становить 12,2% від усіх звернень. У порівнянні з минулим роком загальна кількість колективних звернень на 161 або на 18,7% більша.

Значну кількість у колективних зверненнях складають питання оплати квартир та комунальних послуг, встановлення лічильників, благоустрою, роботи ЖЕКів, поточного ремонту будинків, ремонту сантехнічного обладнання та комунікацій, ремонту дахів, незгоди із 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 24 листа 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.

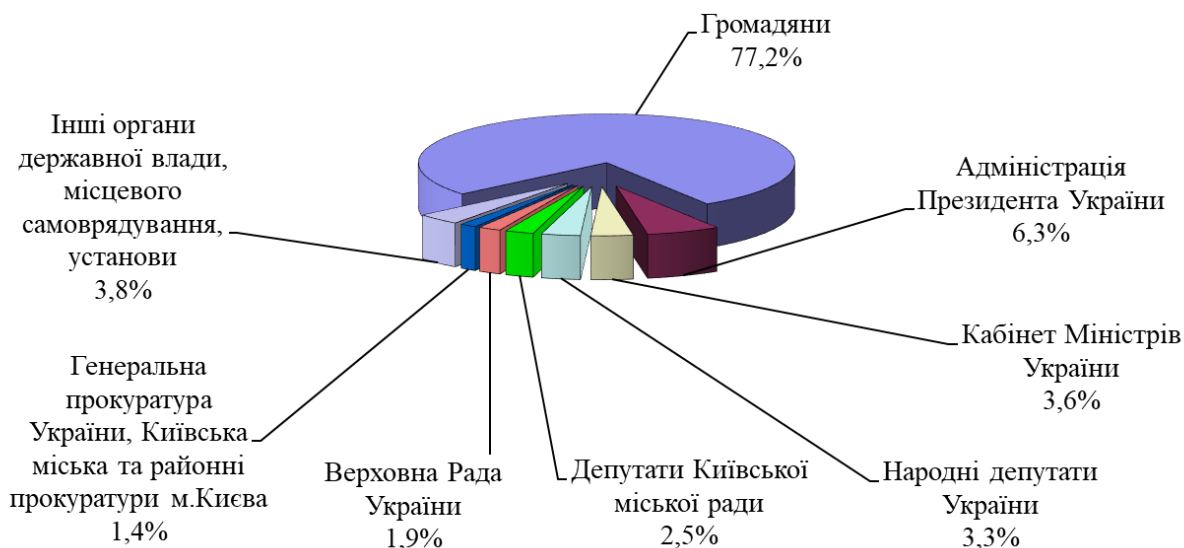
Громадяни зверталися передусім із заявами щодо вирішення конкретних життєвих питань (90,80%), скаргами (9,16%), пропозиціями і зауваженнями (0,04%).

Питома вага звернень громадян, що надійшли на адресу Київської міської державної адміністрації за період з 01.01.2019 по 31.03.2019



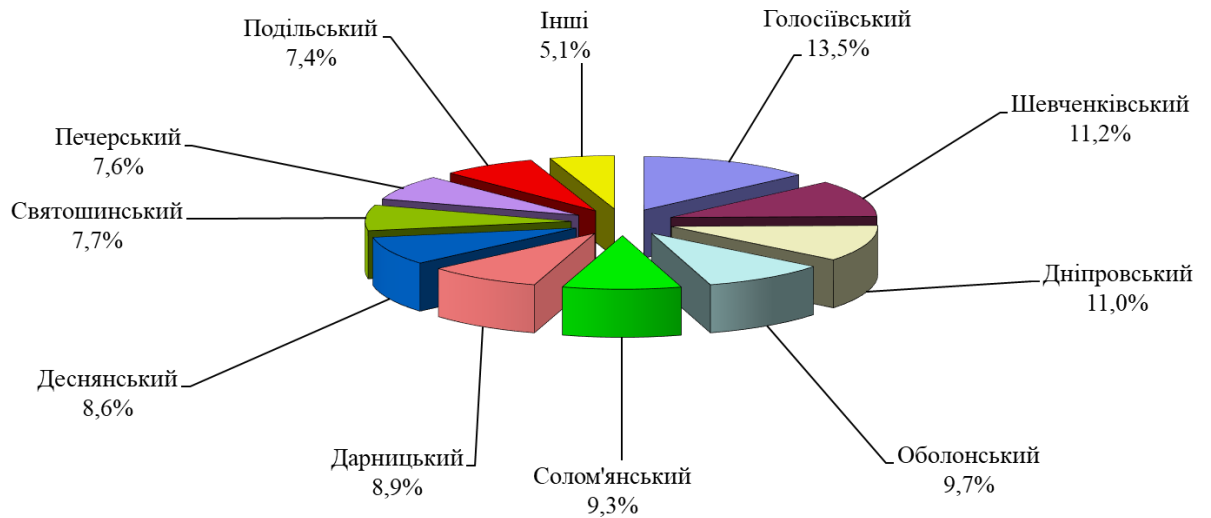
За звітний період із загальної кількості звернень до Київської міської державної адміністрації безпосередньо від громадян надійшло 77,2%. Для розгляду за належністю передано: з Адміністрації Президента України – 6,3%, з Кабінету Міністрів України – 3,6%, від народних депутатів України – 3,3%, від депутатів Київської міської ради – 2,5%, з Верховної Ради України – 1,9%, з Генеральної прокуратури України, міської та районних прокуратур – 1,4%, з інших органів державної влади, органів місцевого самоврядування, установ – 3,8% звернень громадян.

Питома вага звернень, що надійшли до Київської міської державної адміністрації безпосередньо від громадян, органів державної влади, місцевого самоврядування, установ за період з 01.01.2019 по 31.03.2019



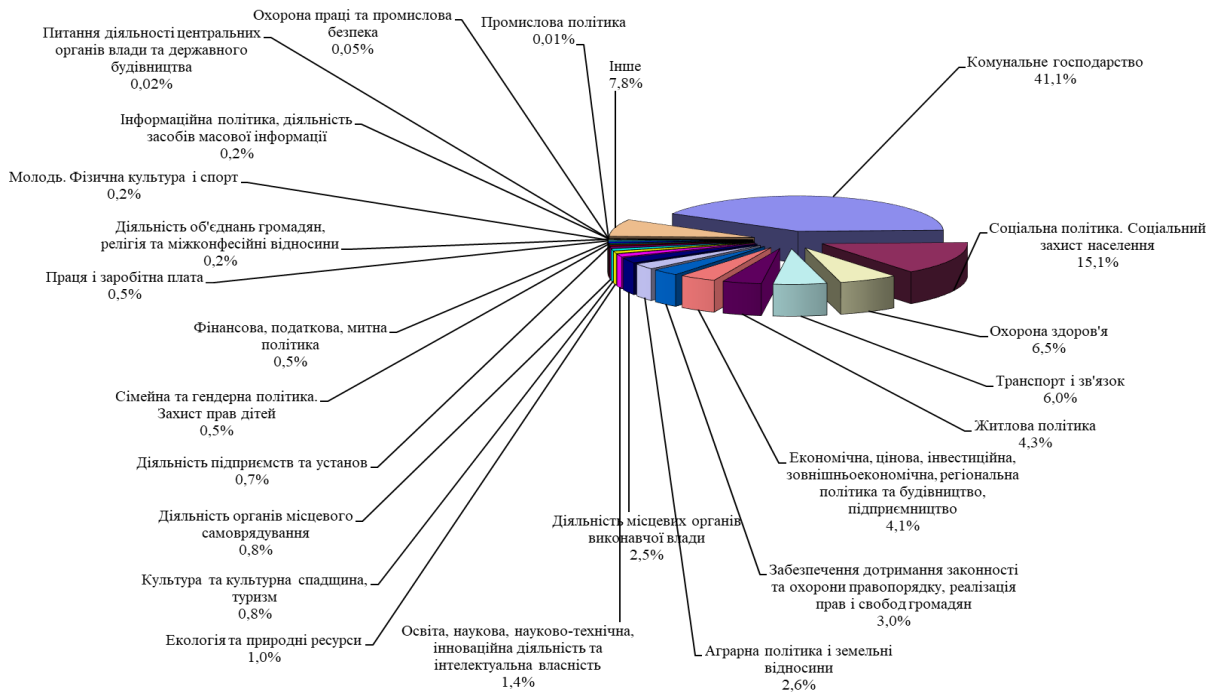
Найбільша кількість звернень надійшла від мешканців Голосіївського (13,5%) та Шевченківського (11,2%) районів міста Києва, найменше – від мешканців Печерського (7,6%) та Подільського (7,4%) районів міста Києва.

Питома вага звернень громадян, що надійшли на адресу Київської міської державної адміністрації за період з 01.01.2019 по 31.03.2019 в розрізі районів



Як свідчить аналіз, серед основних питань, що порушують громадяни, чільне місце займають питання комунального господарства – 41,1%. Питання соціальної політики складають 15,1%, питання охорони здоров'я складають 6,5%, питання транспорту та зв'язку – 6,0%, питання житлової політики складають 4,3%, питання економічної, цінової, інвестиційної, зовнішньоекономічної, регіональної політики та будівництва, підприємництва складають 4,1%, від загальної кількості.

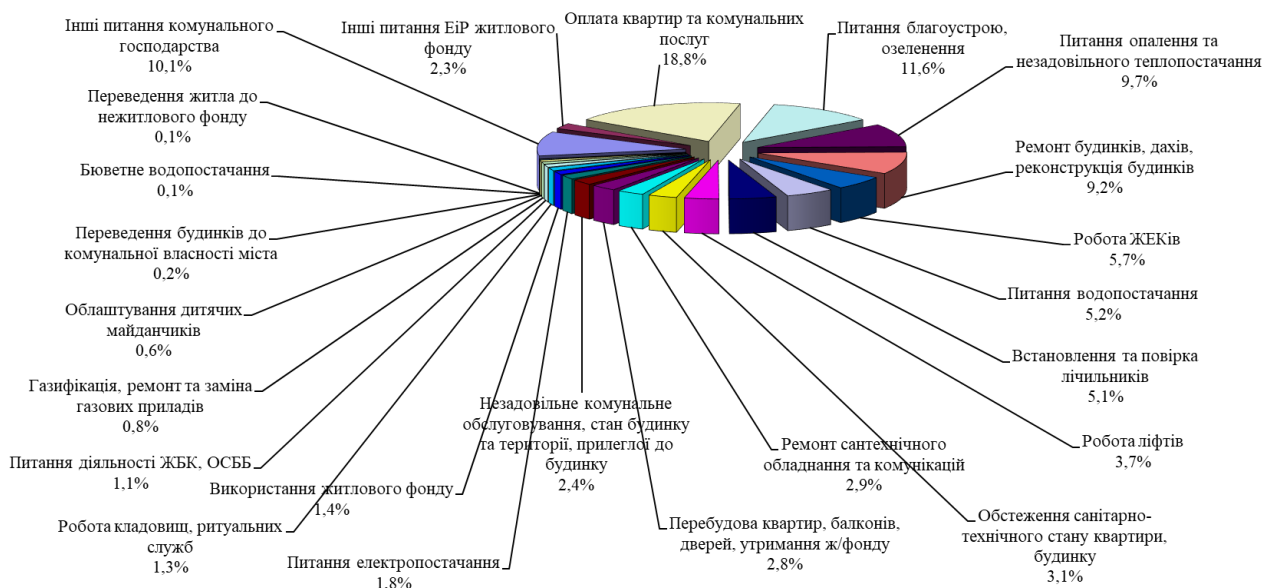
Основні питання, що порушували громадяни у своїх зверненнях до Київської міської державної адміністрації за період з 01.01.2019 по 31.03.2019



Найбільше за звітній період 2019 року киян турбували такі питання:

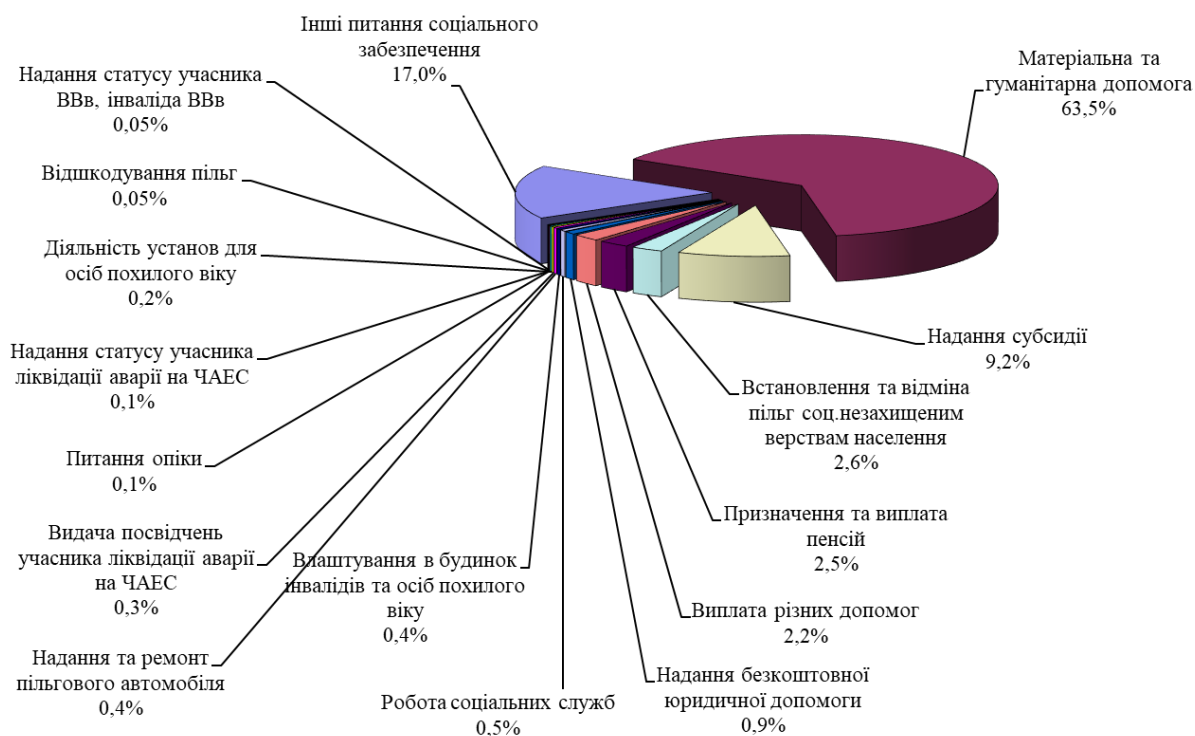
– комунального господарства та благоустрою – 41,1% від загальної кількості. Найчастіше порушувались питання щодо оплати житлово-комунальних послуг (994 питання, або 18,8%), благоустрою, озеленення (614 питань, або 11,6%), опалення та незадовільного теплопостачання (511 питань, або 9,7%), ремонту будинків, дахів, реконструкції будинків (484 питання, або 9,2%), роботи ЖЕКів (302 питання, або 5,7%), водопостачання (277 питань, або 5,2%), встановлення та перевірки лічильників (277 питань, або 5,2%), роботи ліфтів (198 питань, або 3,7%), обстеження санітарно-технічного стану квартири, будинку (164 питання, або 3,1%), ремонту сантехнічного обладнання та комунікацій (153 питання, або 2,9%), перебудови квартир, балконів, дверей, утримання житлового фонду (147 питань, або 2,8%), незадовільного комунального обслуговування, стану будинку та території, прилеглої до будинку (126 питань, або 2,4%),

Співвідношення основних питань житлово-комунального господарства, що порушували громадяни у період з 01.01.2019 по 31.03.2019, %



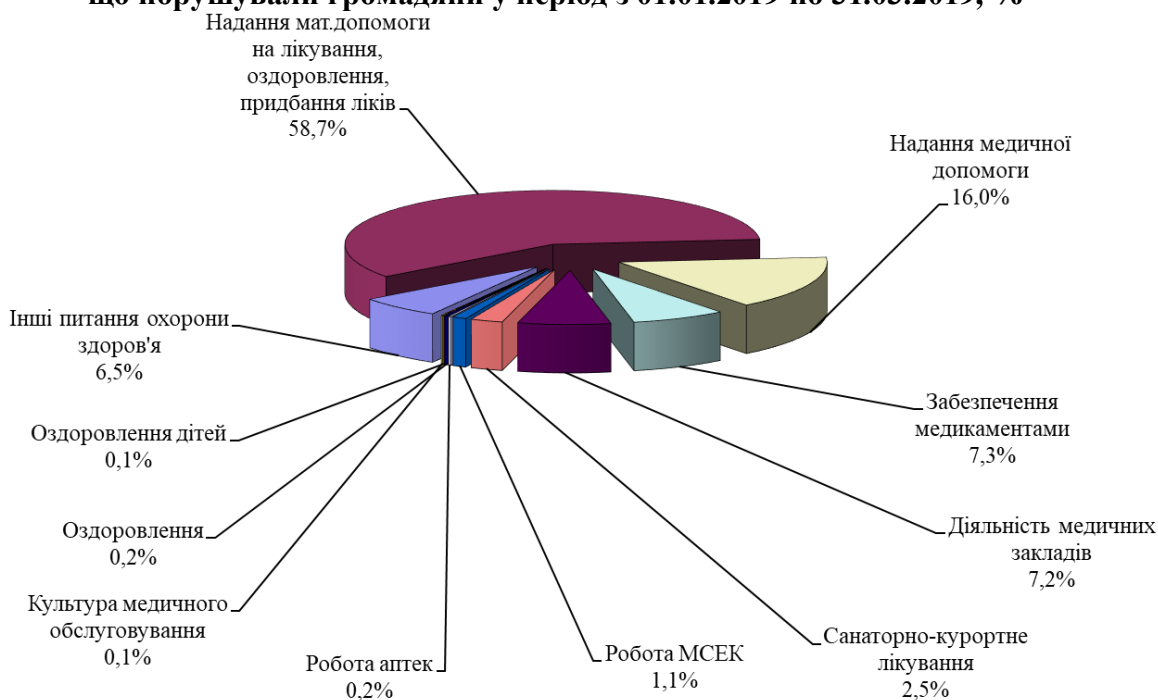
– соціального захисту складають 15,1% від загальної кількості. Найчастіше громадяни звертались з питань надання матеріальної та гуманітарної допомоги (1233 питання, або 63,5%), надання субсидії (178 питань, або 9,2%), встановлення та відміна пільг соціально незахищеним верствам населення (50 питань, або 2,6%), призначення та виплати пенсій (49 питань, або 2,5%), виплати різних допомог (43 питання, або 2,2%),

Співвідношення основних питань соціального захисту, що порушували громадяни у період з 01.01.2019 по 31.03.2019, %



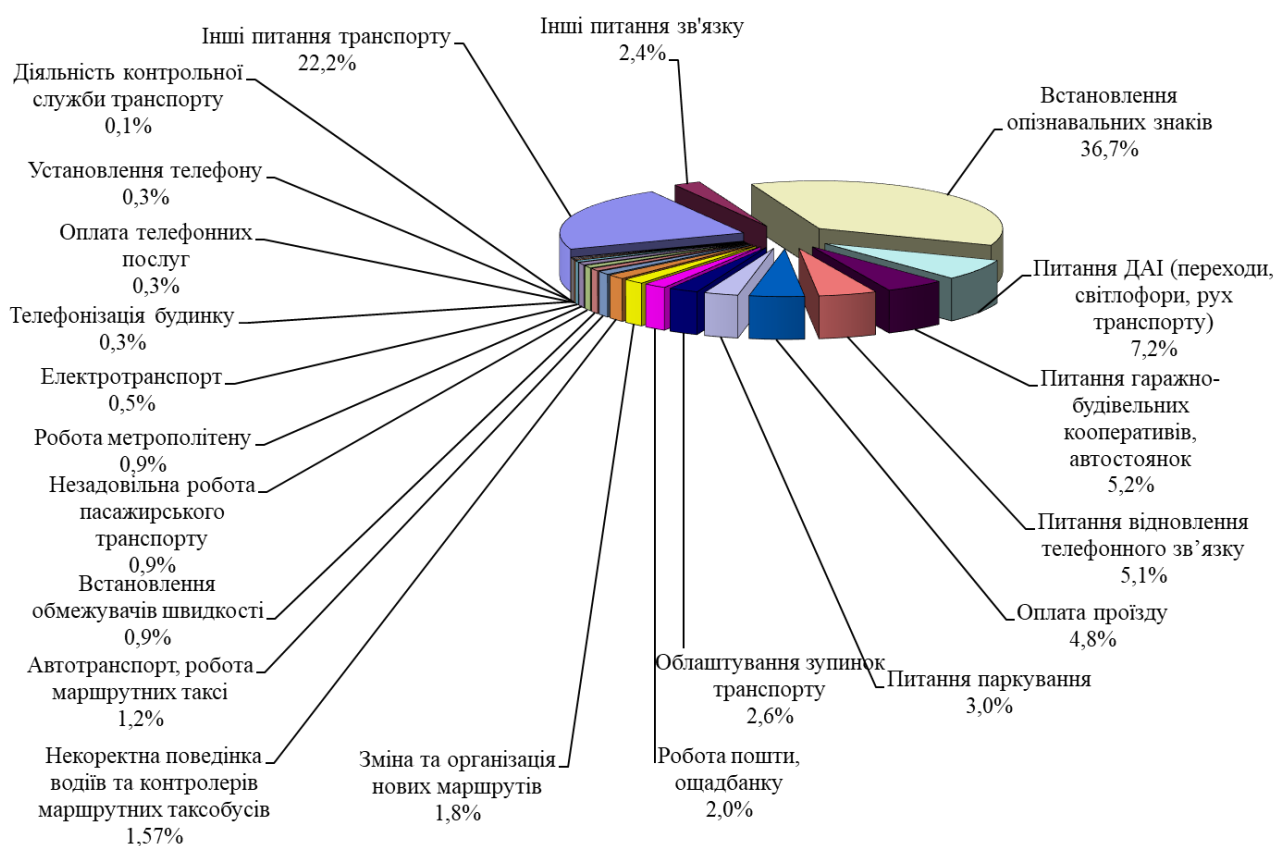
– охорони здоров'я становлять 6,5% від загальної кількості. Громадяни найчастіше порушували питання надання матеріальної допомоги на лікування, оздоровлення, придбання ліків (491 питання, або 58,7%), надання медичної допомоги (134 питання, або 16,0%), забезпечення медикаментами (61 питання, або 7,3%), діяльності медичних установ (60 питань, або 7,2%), санаторно-курортного лікування (21 питання, або 2,5%) та роботи МСЕК (9 питань, або 1,1%),

Співвідношення основних питань охорони здоров'я, що порушували громадяни у період з 01.01.2019 по 31.03.2019, %



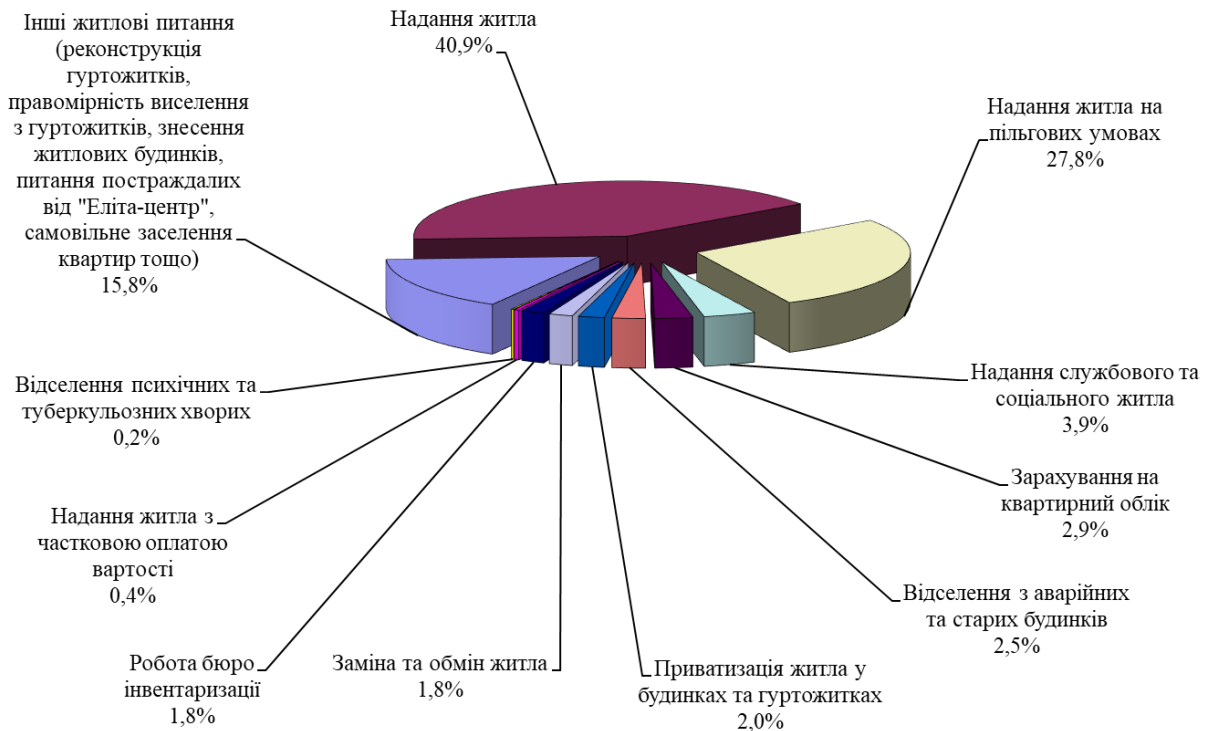
– транспорту та зв'язку складають 6,0% від загальної кількості. Громадяни найчастіше порушували питання щодо встановлення опізнавальних знаків (281 питання, або 36,7%), руху транспорту, встановлення переходів чи світлофорів (55 питань, або 7,2%), гаражно-будівельних кооперативів, автостоянок (40 питань, або 5,2%), відновлення телефонного зв'язку (39 питань, або 5,1%), оплати проїзду (37 питань, або 4,8%), паркування (23 питання, або 3,0%), облаштування зупинок транспорту (20 питань, або 2,6%), роботи поштових відділень (15 питань, або 2,0%),

**Співвідношення основних питань транспорту та зв'язку,
що порушували громадяни у період з 01.01.2019 по 31.03.2019, %**



– житлового забезпечення складають 4,3% від загальної кількості. Громадяни найчастіше порушували питання щодо надання житла (228 питань, або 40,9%), надання житла на пільгових умовах (155 питань, або 27,8%), надання службового та соціального житла (22 питання, або 3,9%), зарахування на квартирний облік (16 питань, або 2,9%), відселення з аварійних та старих будинків (14 питань, або 2,5%), приватизації житла у будинках та гуртожитках (11 питань, або 2,0%).

**Співвідношення основних питань житлового забезпечення,
що порушували громадяни у період з 01.01.2019 по 31.03.2019, %**



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.

Упродовж звітнього періоду особисто Київським міським головою Кличком В.В. прийнято 108 осіб, які подали 110 звернень. Всі звернення громадян, отримані на особистих прийомах Київського міського голови, залишаються на контролі до остаточного вирішення питань у межах чинного законодавства, з якими звертались громадяни. Серед тих, хто зазначив свою пільгову категорію під час відвідування особистого прийому Київського міського голови Кличка В.В.: учасників АТО – 40 осіб, інвалідів війни – 2 особи, членів багатодітних родин – 2 особи, інвалідів III групи – 1 особа.

З 01.01.2019 до 31.03.2019 першим заступником голови Київської міської державної адміністрації, заступниками голови Київської міської державної адміністрації проведено 33 особистих прийоми громадян, на яких прийнято 93 особи, якими подано 49 звернень. Та проведено 14 виїзних прийомів громадян, на яких прийнято 5 осіб, якими подано 5 звернень. Всі звернення опрацьовано відповідно до Закону України “Про звернення громадян” та за результатами їх розгляду в установлені законом терміни заявникам надано відповіді.

За період з 01.01.2019 до 31.03.2019 першим заступником голови Київської міської державної адміністрації та заступниками голови Київської міської державної адміністрації проведено 20 прямих (“гарячих”) телефонних ліній, під час яких звернулось 11 громадян. 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 першим заступником голови Київської міської державної адміністрації, заступниками голови Київської міської державної адміністрації за період з 01.01.2019 до 31.03.2019 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 | 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. | 3 | 3 | 1 | 1 | 0 | 0 | 6 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 2 | 0 | |
| Давтян Д.О. | 3 | 2 | 2 | 2 | 0 | 0 | 3 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 3 | 0 | |
| Мондриївський В.М. | 3 | 3 | 7 | 7 | 0 | 0 | 6 | 6 | 4 | 4 | 0 | 0 | 3 | 3 | 4 | |
| Непоп В.І. | 3 | 15 | 45 | 15 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 3 | 0 | |
| Пантелеев П.О. | 3 | 2 | 10 | 9 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 3 | 4 | |
| Спасибко О.В. | 3 | 4 | 20 | 7 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 3 | 1 | |
| Слончак В.В. | 3 | 1 | 1 | 1 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 0 | |
| Хонда М.П. | 3 | 3 | 7 | 3 | 4 | 0 | 3 | 1 | 1 | 0 | 1 | 0 | 3 | 3 | 2 | |
| ВСЬОГО | 24 | 33 | 93 | 45 | 4 | 0 | 30 | 14 | 5 | 4 | 1 | 0 | 24 | 20 | 11 | |

Інформація про проведення першим заступником та заступниками голови особистих та виїзних прийомів громадян щомісяця надається особисто Київському міському голові Кличку В.В.

Відповідно до графіка, затвердженого Київським міським головою Кличком В.В. 27.12.2018 на виконання Указу, працівниками управління з питань звернень громадян апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) проводяться **виїзні дні контролю** у районних в місті Києві державних адміністраціях, під час яких здійснюється перевірка стану виконання доручень, наданих за результатами розгляду звернень громадян. У I кварталі 2019 року проведено 41 виїзний день контролю, під час яких перевірено виконання 44 звернень. За результатами їх проведення щомісячно керівникові апарату готується інформація, на яку надаються відповідні доручення.

Відповідно до графіка, затвердженого Київським міським головою Кличком В.В. 27.12.2018 на виконання вищезазначеного Указу, працівниками управління з питань звернень громадян проведено перевірки організації роботи зі зверненнями громадян, організації та проведення особистого прийому громадян, стану виконавської дисципліни по розгляду звернень громадян наступних структурних підрозділів виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації): у департаментах: містобудування та архітектури, комунальної власності м. Києва, культури, освіти і науки, з

питань державного архітектурно-будівельного контролю, міського благоустрою, економіки та інвестицій, суспільних комунікацій, соціальної політики, управління з питань реклами, Службі у справах дітей та сім'ї. Також проведено перевірки у районних в місті Києві державних адміністраціях: Голосіївській, Дарницькій, Деснянській, Дніпровській. Всього за звітний період 2019 року проведено 15 перевірок. 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". У подальшому планується проведення таких перевірок відповідно до графіка.

Відповідно до графіка, затвердженого Київським міським головою Кличком В.В. 27.12.2018 на виконання вищезазначеного Указу, Київському міському голові Кличку В.В. звітували керівники структурних підрозділів виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації): Департаменту містобудування та архітектури, Департаменту освіти і науки, Департаменту з питань державного архітектурно-будівельного контролю, Департаменту суспільних комунікацій, Департаменту соціальної політики та Служби у справах дітей та сім'ї. Також звітували голови районних в місті Києві державних адміністрацій: Голосіївської, Дарницької, Деснянської, Дніпровської. Упродовж звітнього періоду керівниками підготовлено та надано Київському міському голові Кличку В.В. 10 звітів. 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. Упродовж I кварталу 2019 року відбулось 3 засідання комісії, на яких розглянуто 3 звернення громадян.

У Київській міській державній адміністрації відпрацьована дієва система контролю за своєчасним та якісним розглядом звернень громадян. Працівниками управління з питань звернень громадян щосереді готується інформація виконавцям про наближення та закінчення встановлених строків виконання контрольних письмових звернень громадян та доручень, даних на особистому прийомі. Інформація про розгляд звернень громадян щотижня працівниками управління з питань звернень громадян готується керівникові апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) Загуменному Д.М.: щочетверга надається інформація про стан виконавської дисципліни по розгляді звернень громадян, які направлені на розгляд до управління контрольно-аналітичного забезпечення першого заступника голови Київської міської державної адміністрації та відділів контрольно-аналітичного забезпечення заступників голови Київської міської державної адміністрації; щоп'ятниці надається інформація про стан виконавської дисципліни по розгляді звернень громадян, які направлені 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 контролюю-аналітичного забезпечення першого заступника голови Київської міської державної адміністрації та відділів контролюю-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 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 Єдиному веб-порталі територіальної громади міста 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.