

## ІНФОРМАЦІЯ

про підсумки роботи із розгляду звернень громадян  
в апараті виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської  
державної адміністрації) у першому півріччі 2019 року

Управлінням з питань звернень громадян апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) за період з 01.01.2019 по 30.06.2019 зареєстровано 14599 звернень громадян, з них: письмових – 8778, усних – 5821 (за перше півріччя 2018 року – 15002 звернення громадян, з них письмових – 8945, усних – 6057). У порівнянні з минулим роком загальна кількість звернень зменшилась на 403 звернення, або на 2,7%.

З усіх звернень, що надійшли до Київської міської державної адміністрації у I півріччі 2019 року, управлінням з питань звернень громадян апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) взято на контроль 8994 звернення, або 61,6%.

За звітний період до Київської міської державної адміністрації надійшло 1805 колективних звернень, частка яких складає 12,4% від загальної кількості. У порівнянні з аналогічним періодом минулого року загальна кількість колективних звернень зменшилась на 4 звернення, або на 0,2%. З урахуванням колективних звернень до Київської міської державної адміністрації звернулось 75789 громадян, які порушили 22422 питання. За аналогічний період минулого року, з урахуванням колективних звернень, до Київської міської державної адміністрації звернулось 93720 громадян.

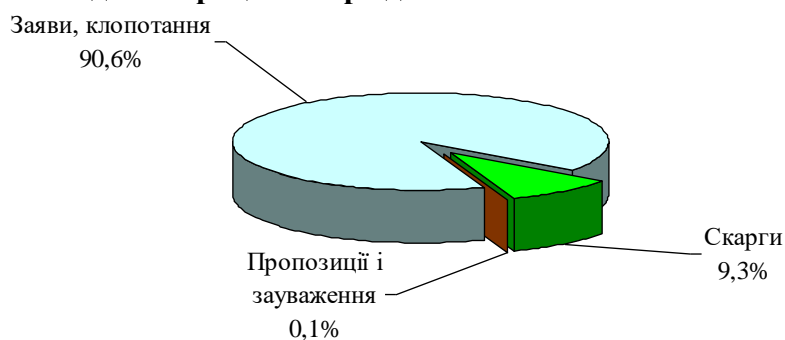
За період з 01.01.2019 по 30.06.2019 на електронну адресу [zvernen@kmda.gov.ua](mailto:zvernen@kmda.gov.ua) Київської міської державної адміністрації надійшло 3089 звернень громадян (за перше півріччя 2018 року – 2331 звернення громадян). У порівнянні з минулим роком загальна кількість звернень збільшилась на 758 звернень, або на 32,5%.

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 42 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, працевлаштування, оформлення документації та інше.

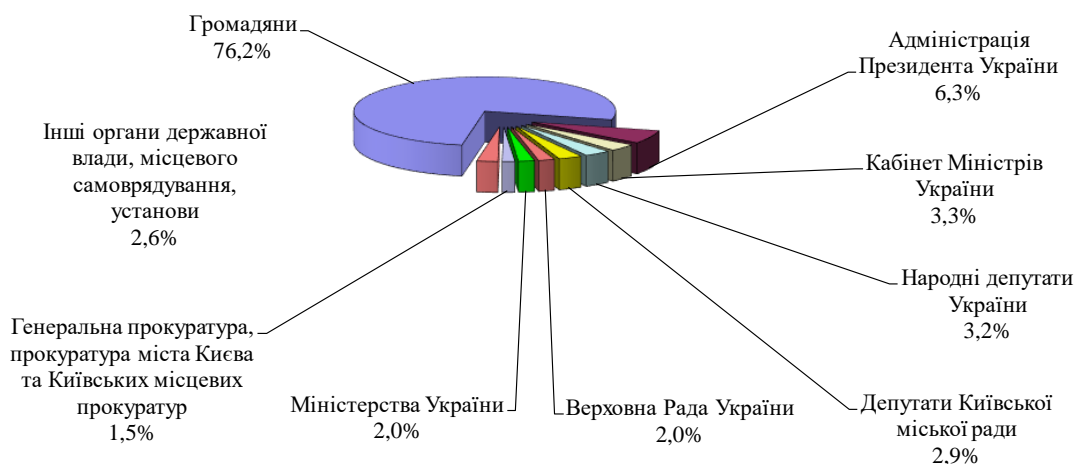
Громадяни зверталися передусім із заявами щодо вирішення конкретних життєвих питань (90,6%), скаргами (9,3%), пропозиціями і зауваженнями (0,1%).

**Питома вага звернень громадян, що надійшли на адресу Київської міської державної адміністрації за період з 01.01.2019 по 30.06.2019**



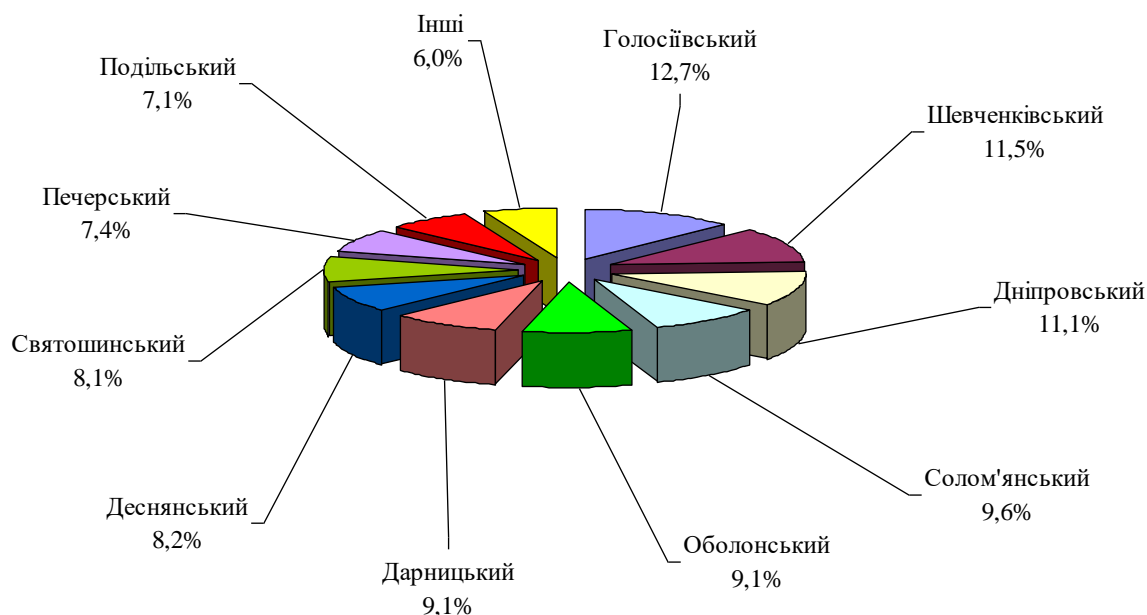
За звітний період із загальної кількості звернень безпосередньо від громадян надійшло 76,2%. Для розгляду за належністю до Київської міської державної адміністрації передано: із Адміністрації Президента України – 6,3%, з Кабінету Міністрів України – 3,3%, від народних депутатів України – 3,2%, від депутатів Київської міської ради – 2,9%, з Верховної Ради України – 2,0%, міністерств України – 2,0%, з Генеральної прокуратури, міської та районних прокуратур – 1,5%, з інших органів державної влади, органів місцевого самоврядування, установ – 2,6% 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 30.06.2019**



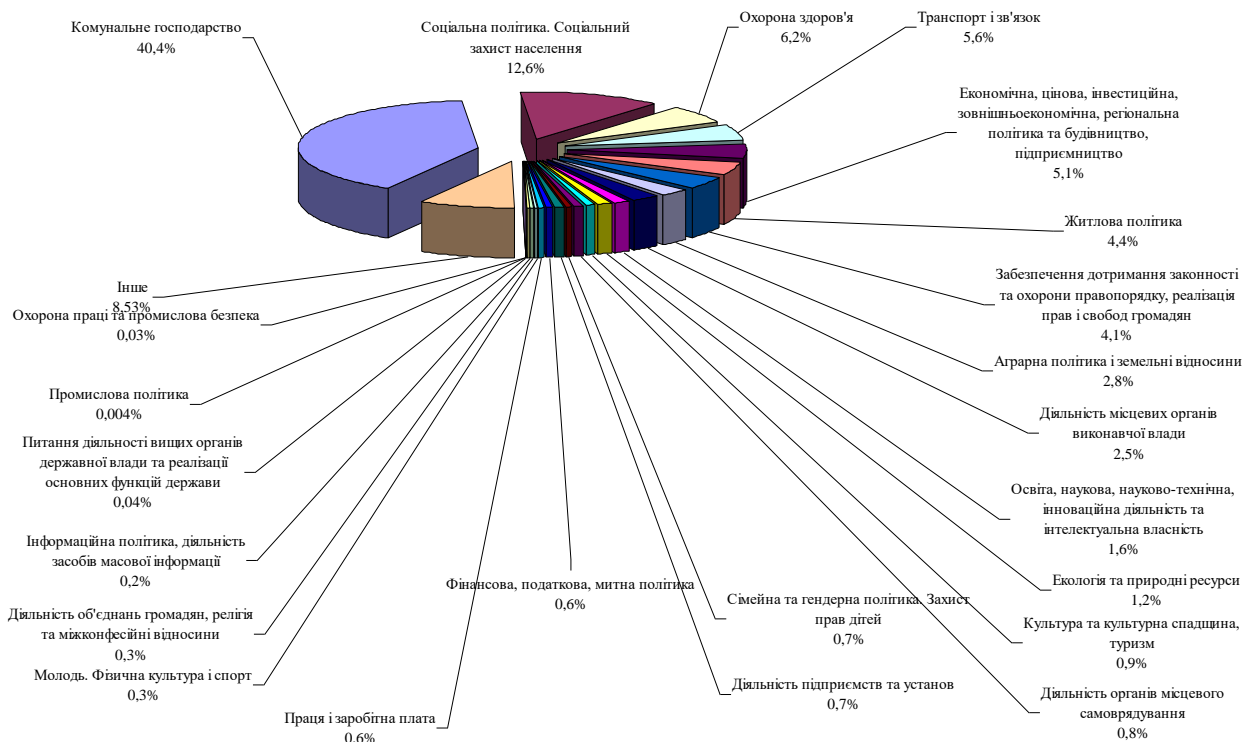
Найбільша кількість звернень надійшла від мешканців Голосіївського (12,7%) та Шевченківського (11,5%) районів міста Києва, найменше – від мешканців Печерського (7,4%) та Подільського (7,0%) районів міста Києва.

### Питома вага звернень громадян, що надійшли на адресу Київської міської державної адміністрації за період з 01.01.2019 по 30.06.2019 в розрізі районів



Як свідчить аналіз, серед основних питань, що порушують громадяни, чільне місце займають питання комунального господарства – 40,4. Питання соціальної політики складають 12,6%, питання охорони здоров'я складають 6,2%, питання транспорту та зв'язку – 5,6%, питання економічної, цінової, інвестиційної, зовнішньоекономічної, регіональної політики та будівництва, підприємництва складають 5,1%, питання житлової політики складають 4,4% від загальної кількості.

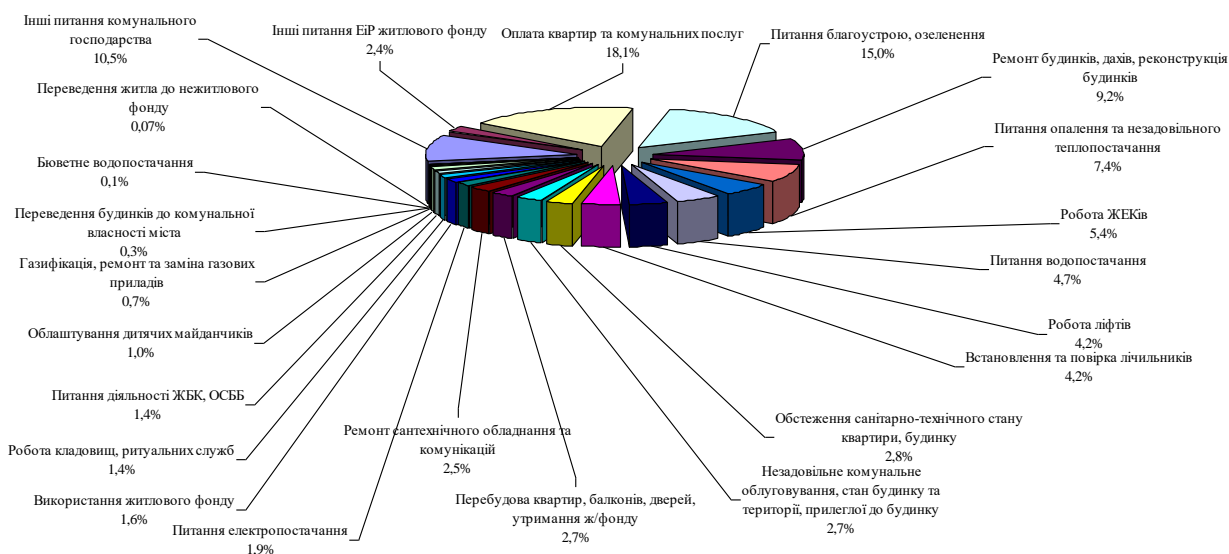
### Основні питання, що порушували громадяни у своїх зверненнях до Київської міської державної адміністрації за період з 01.01.2019 по 30.06.2019



Найбільше за звітній період 2019 року киян турбували такі питання:

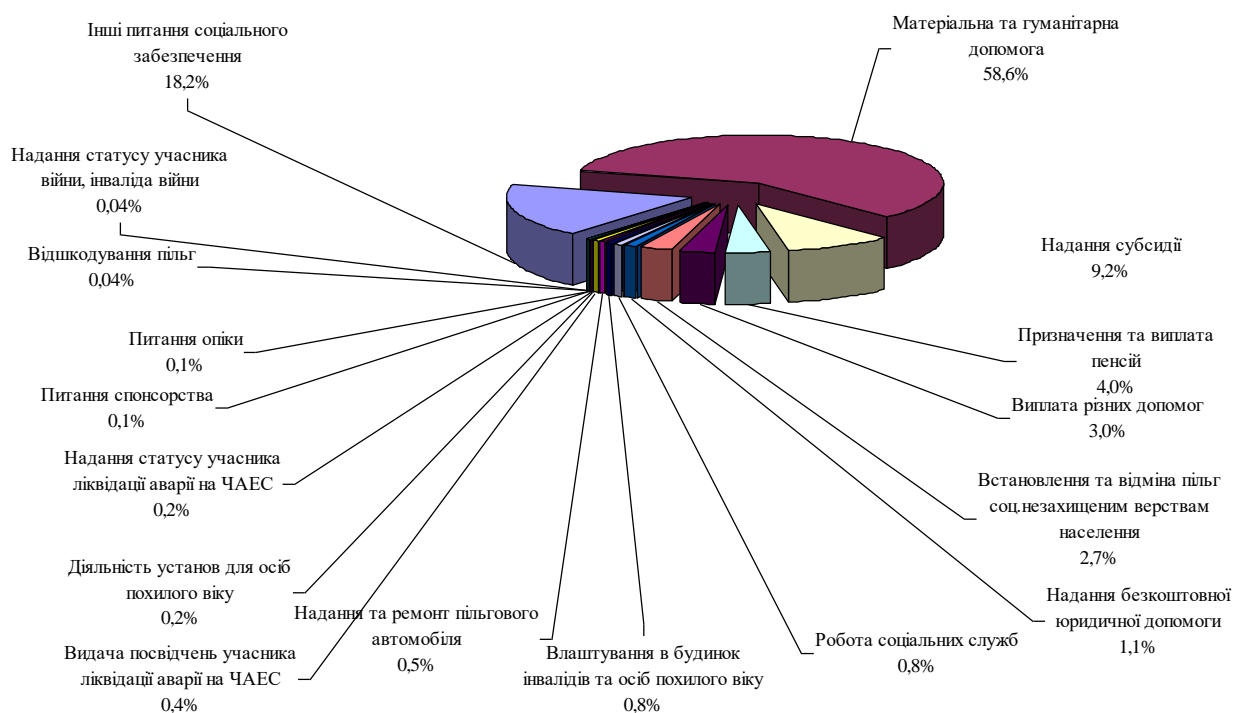
– комунального господарства та благоустрою – 40,4% (найчастіше порушувались питання щодо оплати житлово-комунальних послуг (1636 питань, або 18,1%), благоустрою, озеленення (1354 питання, або 15,0%), ремонту будинків, дахів, реконструкції будинків (837 питань, або 9,2%), опалення та незадовільного тепlopостачання (672 питання, або 7,4%), роботи ЖЕКів (488 питань, або 5,4%), водopостачання (422 питання, або 4,7%), роботи ліфтового господарства (384 питання, або 4,2%), встановлення та повірки лічильників (376 питань, або 4,2%).

### Співвідношення основних питань житлово-комунального господарства, що порушували громадяни у період з 01.01.2019 по 30.06.2019, %



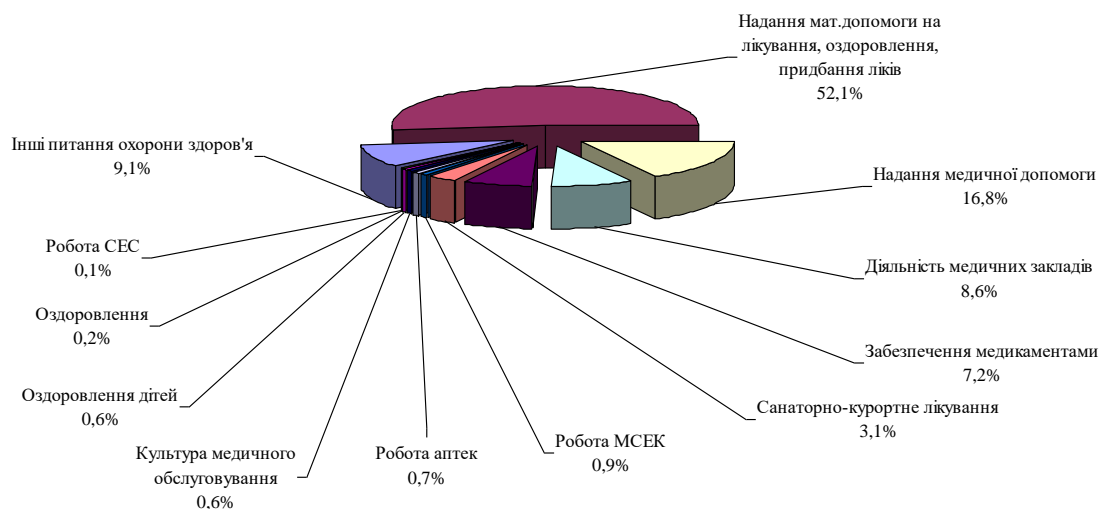
– соціального захисту складають 12,6% (найчастіше громадяни звертались з питань надання матеріальної та гуманітарної допомоги (1661 питання, або 58,6%), надання субсидії (262 питання, або 9,2%), призначення і виплати пенсій (113 питання, або 4,0%), виплати різних допомог (84 питання, або 3,0%), встановлення та відміни пільг соціально незахищеним верствам населення (77 питань, або 2,7%) та надання безкоштовної юридичної допомоги (32 питання, або 1,1%),

### Співвідношення основних питань соціального захисту, що порушували громадяни у період з 01.01.2019 по 30.06.2019, %



– охорони здоров'я становлять 6,2% (громадяни найчастіше порушували питання надання матеріальної допомоги на лікування, оздоровлення, придбання ліків (718 питань, або 52,1%), надання медичної допомоги (232 питання, або 16,8%), діяльності медичних установ (119 питань, або 8,6%), забезпечення медикаментами (99 питань, або 7,2%) та санаторно-курортного лікування (43 питання, або 3,1%),

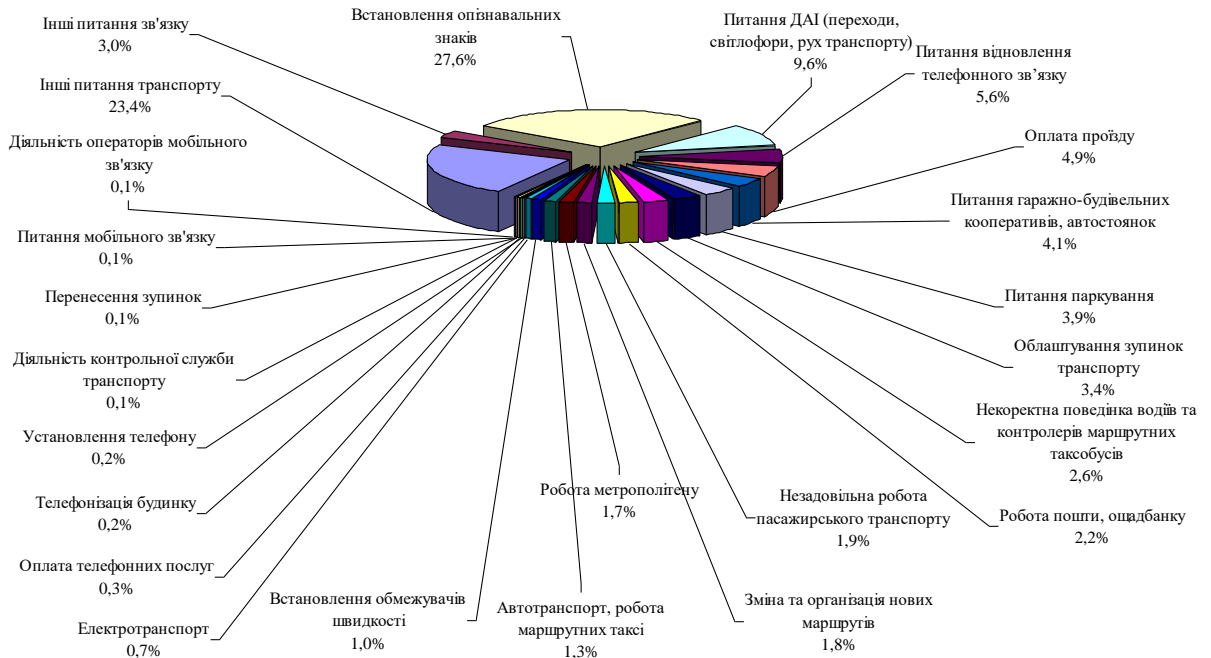
### Співвідношення основних питань охорони здоров'я, що порушували громадяни у період з 01.01.2019 по 30.06.2019, %



– транспорту та зв'язку складають 5,6% від загальної кількості. Громадяни найчастіше порушували питання щодо встановлення опізнавальних знаків (344 питання, або 27,6%), руху транспорту, встановлення переходів чи світлофорів (120 питань, або 9,6%), відновлення телефонного зв'язку

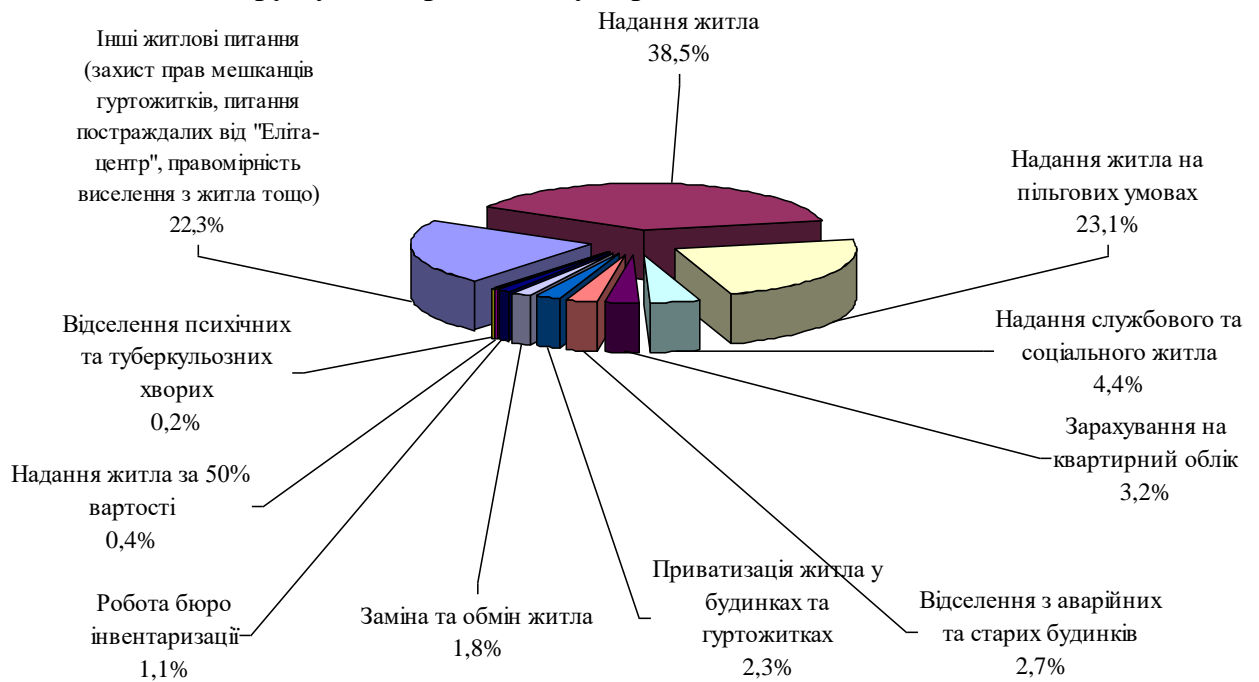
(70 питань, або 5,6%), оплати проїзду (61 питання, або 4,9%), гаражно-будівельних кооперативів, автостоянок (51 питання, або 4,1%), паркування (49 питань, або 3,9%), облаштування зупинок транспорту (42 питання, або 3,4%),

**Співвідношення основних питань транспорту та зв'язку, що порушували громадяни у період з 01.01.2019 по 30.06.2019, %**



– житлового забезпечення складають 4,4% (громадяни найчастіше порушували питання щодо надання житла (377 питань, або 38,3%), надання житла на пільгових умовах (226 питань, або 23,1%), надання службового та соціального житла (43 питання, або 4,4%), зарахування на квартирний облік (31 питання, або 3,2%), відселення з аварійних та старих будинків (26 питань, або 2,7%), приватизації житла у будинках та гуртожитках (23 питання, або 2,3%) та заміни та обміну житла (18 питань, або 1,8%).

### Співвідношення основних питань житлового забезпечення, що порушували громадяни у період з 01.01.2019 по 30.06.2019, %



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. проведено 28 особистих та виїзних прийомів громадян, під час яких прийнято 424 громадян, які подали 202 звернення. Всі зазначені звернення перебувають на особистому контролі Київського міського голови Кличка В.В. до їх остаточного вирішення в межах чинного законодавства.

Серед тих, хто зазначив свою пільгову категорію під час відвідування особистого прийому Київського міського голови Кличка В.В.: учасників АТО – 41 особа, інвалідів війни – 3 особи, члени багатодітних родин – 2 особи, одиноких матерів – 1 особа, інвалідів I, II та III груп – 3 особи, дитина війни – 1 особа. Всі звернення опрацьовані відповідно до чинного законодавства.

З 01.01.2019 до 30.06.2019 першим заступником голови Київської міської державної адміністрації, заступниками голови Київської міської державної адміністрації проведено 74 особистих прийомів громадян, на яких прийнято 236 громадян, якими подано 105 звернень; та проведено 31 виїзний прийом громадян, на яких прийнято 11 громадян, якими подано 11 звернень.

За період з 01.01.2019 по 30.06.2019 першим заступником голови Київської міської державної адміністрації та заступниками голови Київської міської державної адміністрації проведено 42 прями ("гарячі") телефонні лінії, під час яких звернулося 14 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 першим заступником голови Київської міської державної адміністрації, заступниками голови Київської міської державної адміністрації за період з 01.01.2019 до 30.06.2019 наведено в наступній таблиці.

Прізвище, ім'я та по батькові заступника	Кількість особистих прийомів громадян		Кількість громадян, прийнятих на особистому прийомі	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.	6	8	6	6	0	0	12	11	0	0	0	0	6	5	0
Давтян Д.О.	6	5	7	7	0	0	6	5	0	0	0	0	6	6	1
Мондрійвський В.М.	6	5	19	13	0	0	12	9	7	7	0	0	6	5	5
Непоп В.І.	6	30	106	30	0	0	6	0	0	0	0	0	6	6	0
Пантелеєв П.О.	6	6	55	19	0	0	6	1	3	3	0	0	6	6	5
Спасибко О.В.	6	8	24	11	0	0	6	0	0	0	0	0	6	5	1
Слончак В.В.	6	6	6	6	0	0	6	1	0	0	0	0	6	3	0
Хонда М.П.	6	6	13	8	5	0	6	4	1	0	1	0	6	6	2
<b>ВСЬОГО</b>	<b>48</b>	<b>74</b>	<b>236</b>	<b>100</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>60</b>	<b>31</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>48</b>	<b>42</b>	<b>14</b>

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 83 дні контролю у районних в місті Києві державних адміністраціях, під час яких перевірено виконання 86 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; охорони здоров'я; земельних ресурсів; житлово-комунальної



інфраструктури; транспортної інфраструктури; охорони культурної спадщини; промисловості та розвитку підприємництва; будівництва та житлового забезпечення; внутрішнього фінансового контролю та аудиту; з питань реєстрації; молоді та спорту; фінансів; інформаційно-комунікаційних технологій; управлінні туризму та промоцій; управлінні з питань реклами; управлінні (інспекції) самоврядного контролю; управлінні екології та природних ресурсів; та у Службі у справах дітей та сім'ї та у десяти районних в місті Києві державних адміністраціях: Голосіївській, Дарницькій, Деснянській, Дніпровській, Оболонській, Печерській, Подільській, Святошинській, Солом'янській та Шевченківській. Всього у першому півріччі 2019 року проведено 36 перевірок. За їх результатами виконувачем обов'язків керівника 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 буде продовжено 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 Департаменту охорони здоров'я; Департаменту земельних ресурсів; Департаменту транспортної інфраструктури; Департаменту молоді та спорту; Департаменту інформаційно-комунікаційних технологій; управління екології та природних ресурсів; управління туризму та промоцій та Служби у справах дітей та сім'ї. Також звітували голови районних в місті Києві державних адміністрацій: Голосіївської, Дарницької, Деснянської, Дніпровської, Оболонської, Печерської, Подільської, Святошинської, Солом'янської та Шевченківської. Упродовж звітного періоду керівниками підготовлено та надано Київському міському голові Кличку В.В. 23 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. Упродовж I кварталу 2019 року відбулось 6 засідань комісії, на яких розглянуто питання шести звернень 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 розгляду 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 розгляду 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 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 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.