

ІНФОРМАЦІЯ

про підсумки роботи з розгляду звернень громадян
в апараті виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської
державної адміністрації) у першому кварталі 2020 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 01.01.2020 до 31.03.2020 зареєстровано 6786 звернень громадян, з них: письмових – 4467, усних – 2319 (за 2019 рік – 8373, з них відповідно: письмових – 4843, усних – 3530). У порівнянні з минулим роком загальна кількість звернень зменшилась на 1587 або 19,0%.

З усіх звернень, що надійшли до Київської міської державної адміністрації за перший квартал 2020 року, управлінням з питань звернень громадян апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) взято на контроль 3997 звернень, або 58,9%.

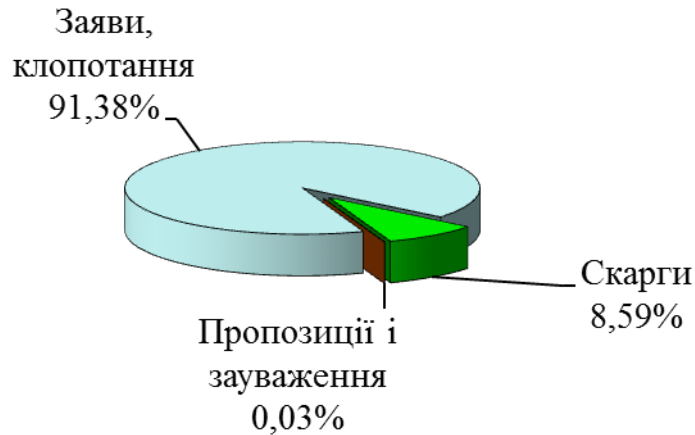
За звітний період до Київської міської державної адміністрації надійшло 797 колективних звернень громадян (за аналогічний період 2019 року – 1020), частка яких становить 11,7% від усіх звернень. У порівнянні з минулим роком загальна кількість колективних звернень на 223 або на 21,9% менша.

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 з 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 22 листа з подяками керівництву Київської міської державної адміністрації. Громадяни висловлювали вдячність переважно з вирішення таких питань: комунального господарства, охорони здоров'я, соціального забезпечення, надання безкоштовної юридичної допомоги, ветеринарії, працевлаштування, оформлення документації тощо.

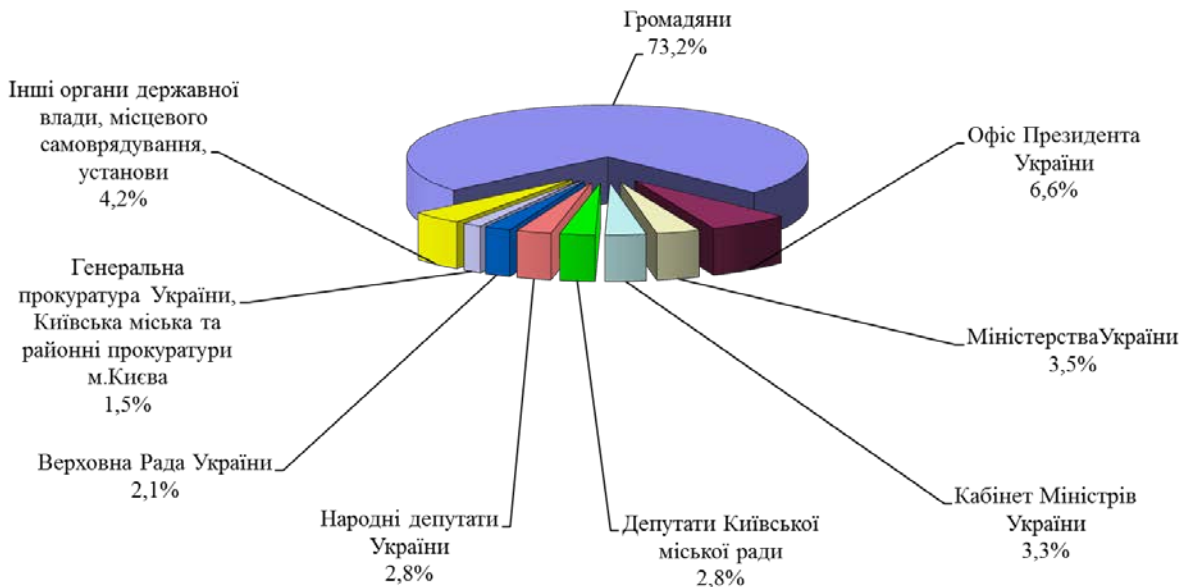
Громадяни зверталися передусім із заявами щодо вирішення конкретних життєвих питань (91,38%), скаргами (8,59%), пропозиціями і зауваженнями (0,03%).

Питома вага звернень громадян, що надійшли на адресу Київської міської державної адміністрації за період з 01.01.2020 до 31.03.2020



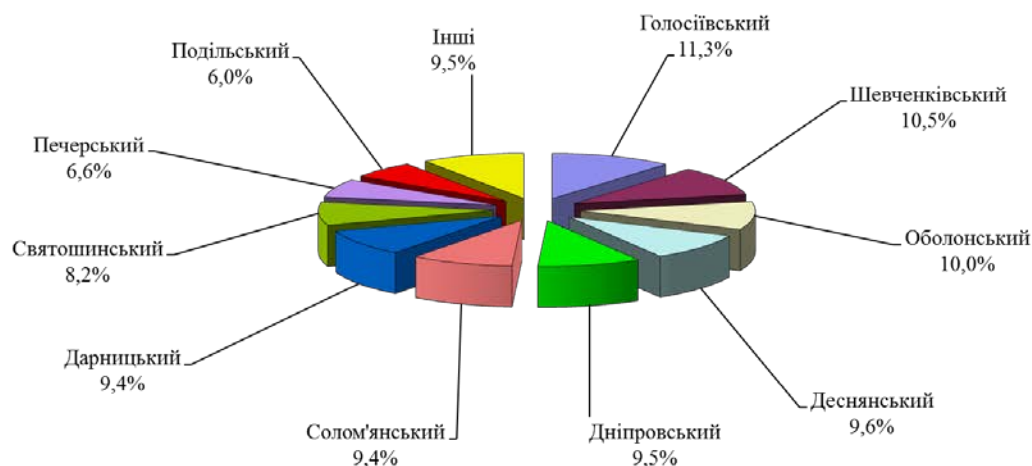
За звітний період до Київської міської державної адміністрації безпосередньо від громадян надійшло 73,2% звернень від їх загальної кількості. Для розгляду за належністю передано: з Офісу Президента України – 6,6%, з міністерств України – 3,5%, з Кабінету Міністрів України – 3,3%, від народних депутатів України – 2,8%, від депутатів Київської міської ради – 2,8%, з Верховної Ради України – 2,1%, з Генеральної прокуратури України, міської та районних прокуратур – 1,5%, з інших органів державної влади, органів місцевого самоврядування, установ – 4,2% звернень громадян.

Питома вага звернень, що надійшли до Київської міської державної адміністрації безпосередньо від громадян, органів державної влади, місцевого самоврядування, установ за період з 01.01.2020 до 31.03.2020



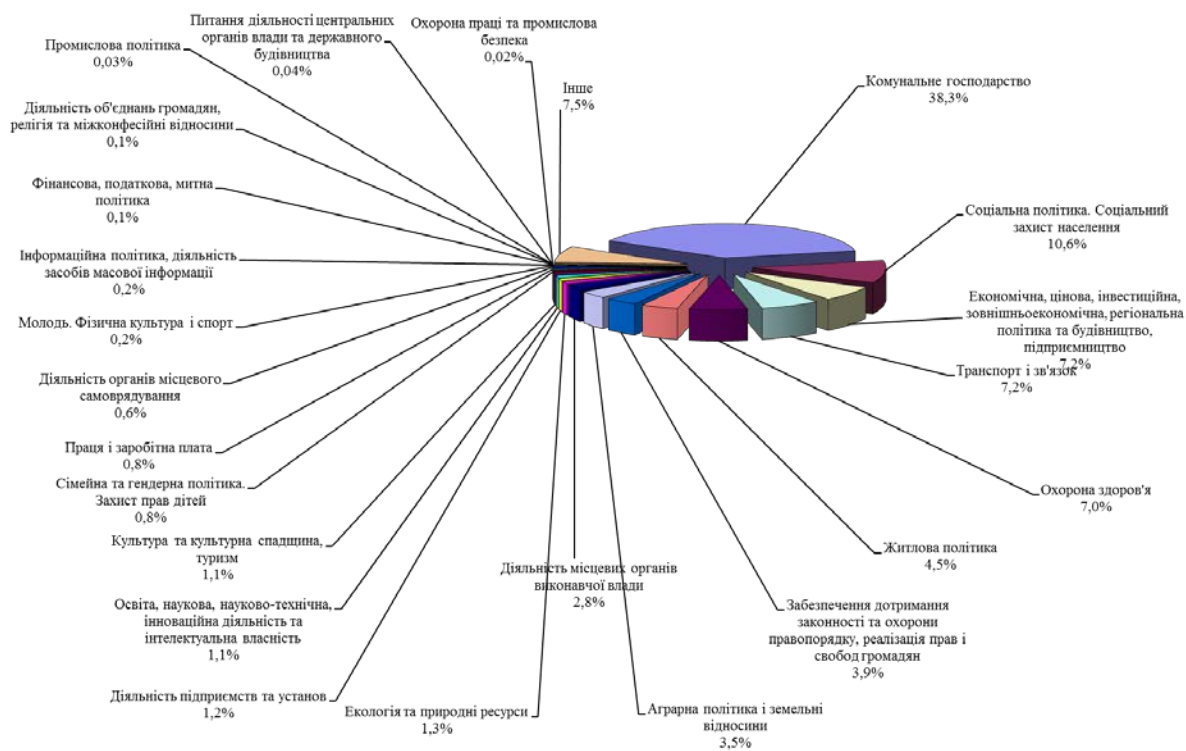
Найбільша кількість звернень надійшла від мешканців Голосіївського (11,3%) та Шевченківського (10,5%) районів міста Києва, найменше – від мешканців Печерського (6,6%) та Подільського (6,0%) районів міста Києва.

Питома вага звернень громадян, що надійшли на адресу Київської міської державної адміністрації за період з 01.01.2020 до 31.03.2020 в розрізі районів



Як свідчить аналіз, серед основних питань, що порушують громадяни, чільне місце займають питання комунального господарства – 38,3%. Питання соціальної політики складають 10,6%, питання економічної, цінової, інвестиційної, зовнішньоекономічної, регіональної політики та будівництва, підприємництва складають 7,2%, питання транспорту та зв'язку – 7,2%, питання охорони здоров'я складають 7,0%, питання житлової політики складають 4,5% від загальної кількості.

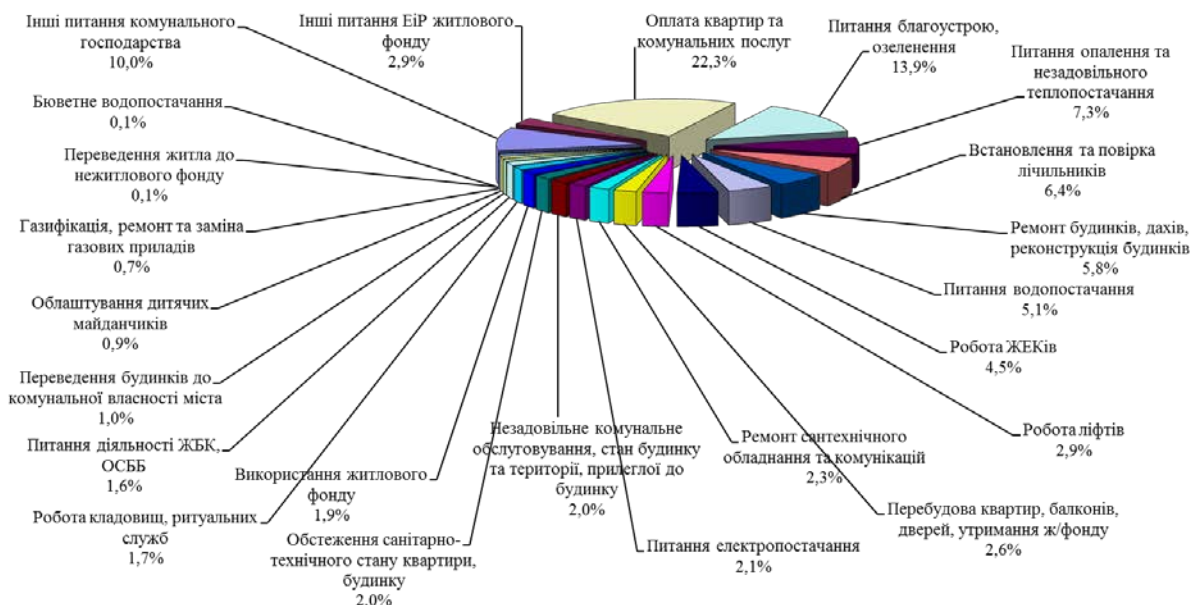
Основні питання, що порушували громадяни у своїх зверненнях до Київської міської державної адміністрації за період з 01.01.2020 до 31.03.2020



Найбільше за звітний період 2020 року киян турбували такі питання:

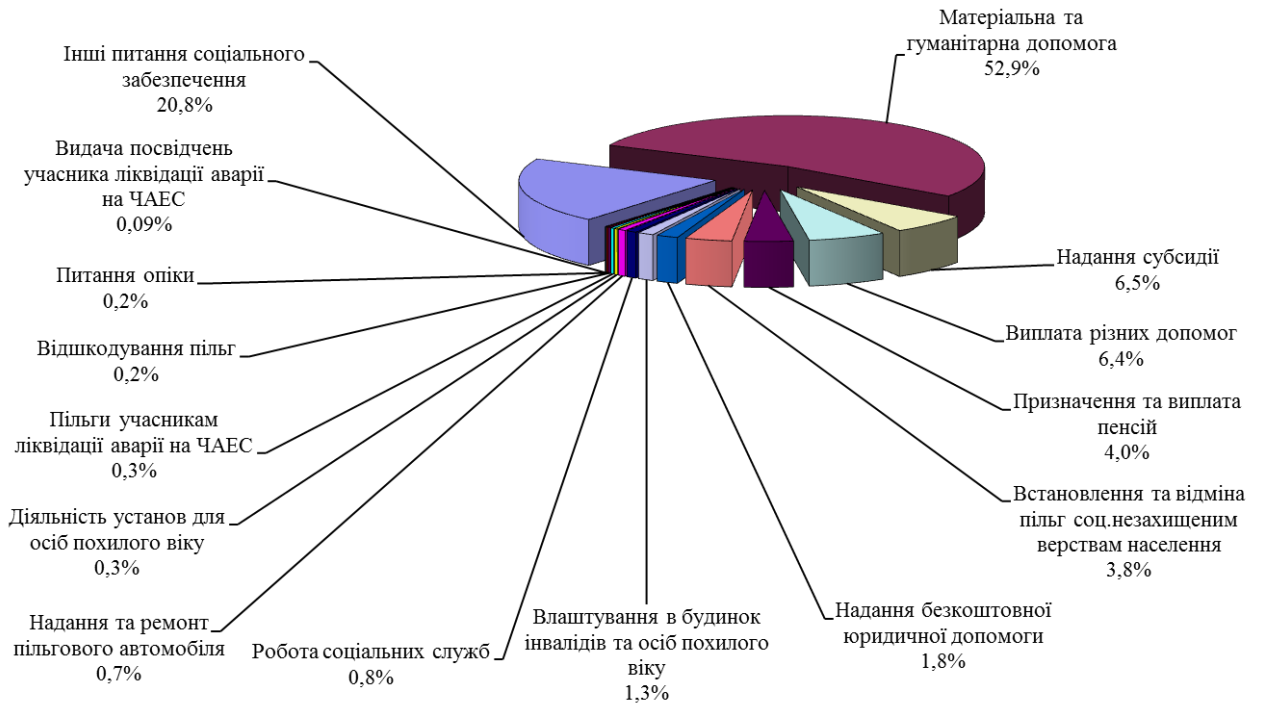
– комунального господарства та благоустрою – 38,3% від загальної кількості. Найчастіше порушувались питання щодо оплати житлово-комунальних послуг (866 питань, або 22,3%), благоустрою, озеленення (540 питань, або 13,9%), опалення та незадовільного теплопостачання (282 питання, або 7,3%), встановлення та повірки лічильників (249 питань, або 6,4%), ремонту будинків, дахів, реконструкції будинків (224 питання, або 5,8%), водопостачання (197 питань, або 5,1%), роботи ЖЕКів (176 питань, або 4,5%), роботи ліфтів (112 питань, або 2,9%), перебудови квартир, балконів, дверей, утримання житлового фонду (99 питань, або 2,6%), ремонту сантехнічного обладнання та комунікацій (90 питань, або 2,3%), електропостачання (80 питань, або 2,1%), незадовільного комунального обслуговування, стану будинку та території, прилеглої до будинку (79 питань, або 2,0%);

Співвідношення основних питань житлово-комунального господарства, що порушували громадяни у період з 01.01.2020 до 31.03.2020, %



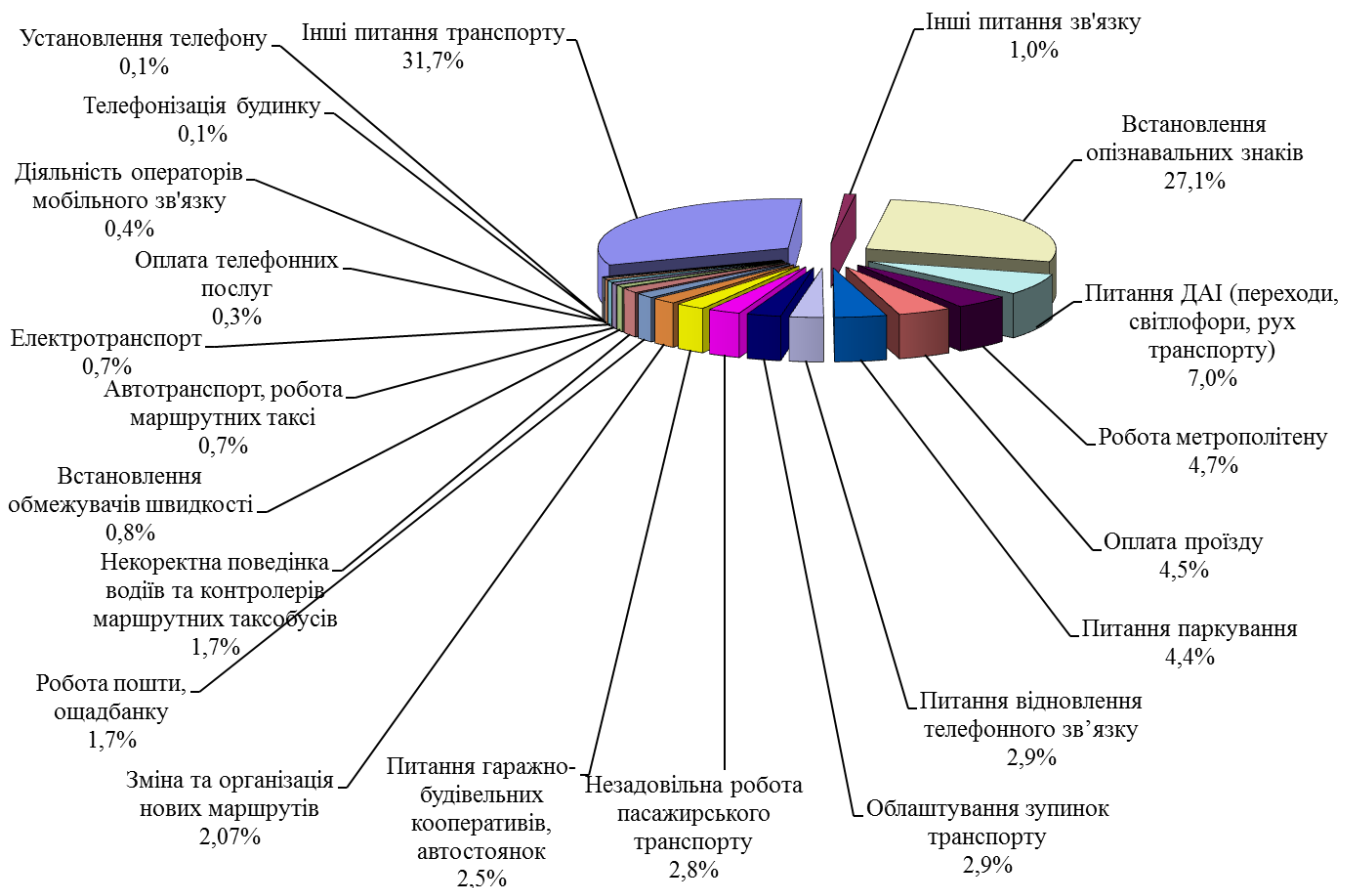
– соціального захисту складають 10,6% від загальної кількості. Найчастіше громадяни звертались з питань надання матеріальної та гуманітарної допомоги (566 питань, або 52,9%), надання субсидії (69 питань, або 6,5%), виплати різних допомог (68 питань, або 6,4%), призначення та виплати пенсій (43 питання, або 4,0%), встановлення та відміни пільг соціально незахищеним верствам населення (41 питання, або 3,8%), надання безкоштовної юридичної допомоги (19 питань, або 1,8%), влаштування в будинок інвалідів та осіб похилого віку (14 питань, або 1,3%);

**Співвідношення основних питань соціального захисту,
що порушували громадяни у період з 01.01.2020 до 31.03.2020, %**



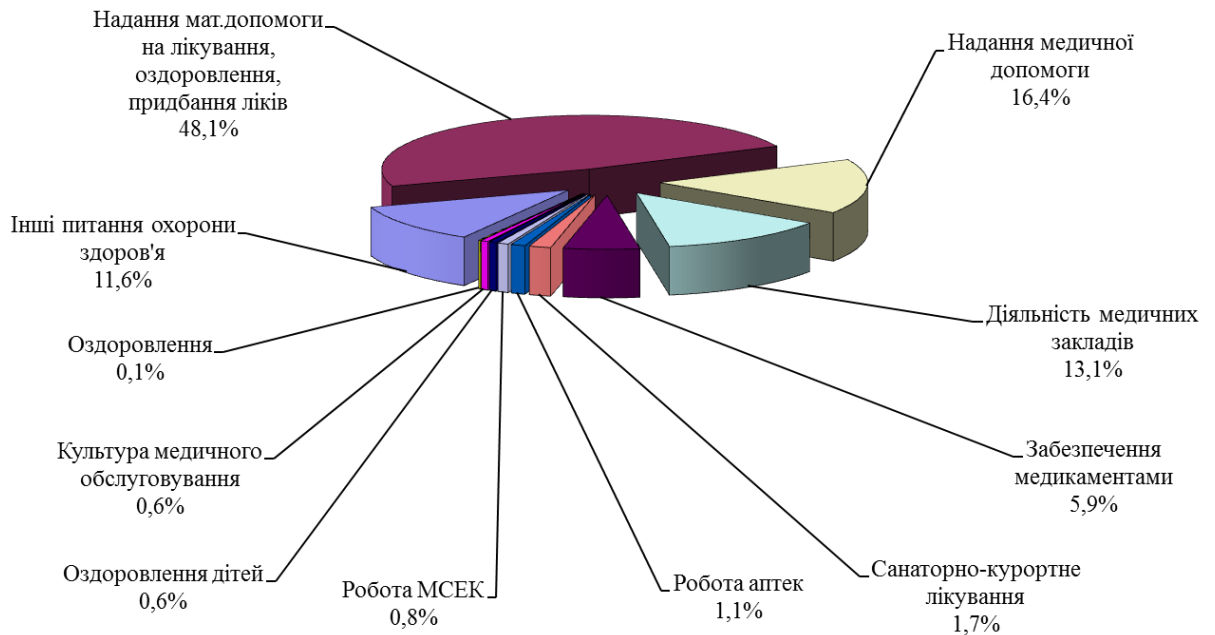
– транспорту та зв'язку складають 7,2% від загальної кількості. Громадяни найчастіше порушували питання щодо встановлення опізнавальних знаків (197 питань, або 27,1%), руху транспорту, встановлення переходів чи світлофорів (51 питання, або 7,0%), роботи метрополітену (34 питання, або 4,7%), оплати проїзду (33 питання, або 4,5%), паркування (32 питання, або 4,4%), відновлення телефонного зв'язку (21 питання, або 2,9%), облаштування зупинок транспорту (21 питання, або 2,9%), незадовільна робота пасажирського транспорту (20 питань, або 2,7%), гаражно-будівельних кооперативів, автостоянок (18 питань, або 2,5%), роботи поштових відділень (12 питань, або 1,6%);

**Співвідношення основних питань транспорту та зв'язку,
що порушували громадяни у період з 01.01.2020 до 31.03.2020, %**



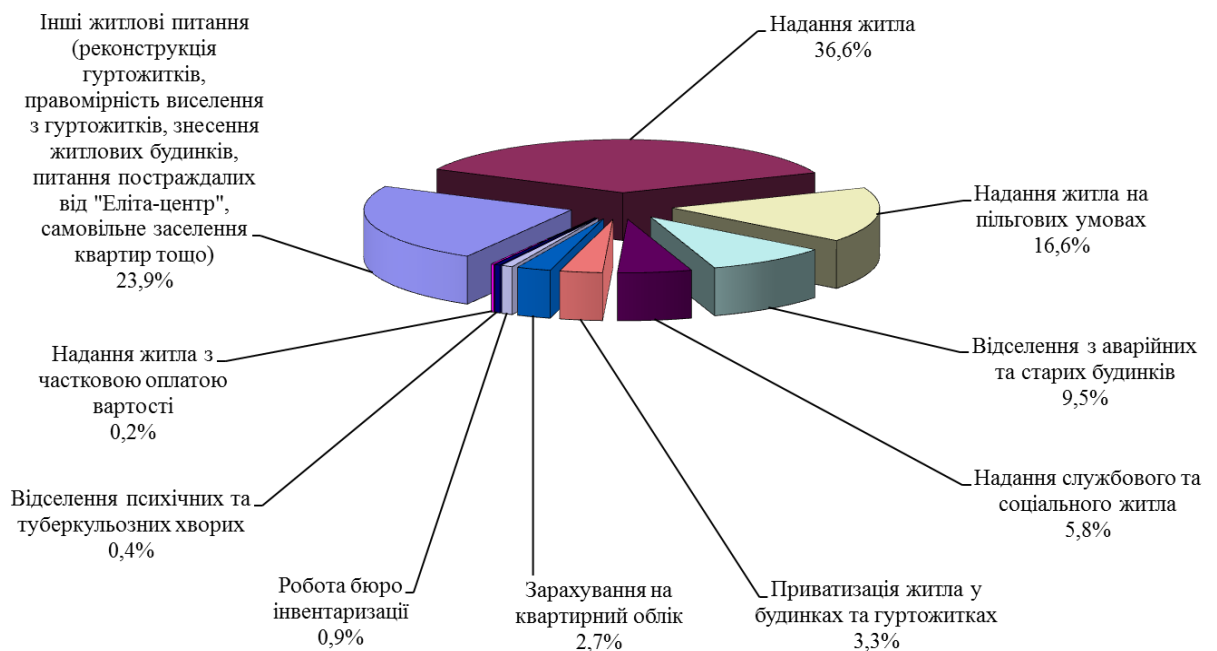
– охорони здоров'я становлять 7,0% від загальної кількості. Громадяни найчастіше порушували питання надання матеріальної допомоги на лікування, оздоровлення, придбання ліків (341 питання, або 48,0%), надання медичної допомоги (116 питань, або 16,3%), діяльності медичних установ (93 питання, або 13,1%), забезпечення медикаментами (42 питання, або 5,9%), санаторно-курортного лікування (12 питань, або 1,7%) та роботи аптек (8 питань, або 1,1%);

**Співвідношення основних питань охорони здоров'я,
що порушували громадяни у період з 01.01.2020 до 31.03.2020, %**



– житлового забезпечення складають 4,5% від загальної кількості. Громадяни найчастіше порушували питання щодо надання житла (165 питань, або 36,6%), надання житла на пільгових умовах (75 питань, або 16,6%), відселення з аварійних та старих будинків (43 питання, або 9,5%), надання службового та соціального житла (26 питань, або 5,8%), приватизації житла у будинках та гуртожитках (15 питань, або 3,3%), зарахування на квартирний облік (12 питань, або 2,7%).

**Співвідношення основних питань житлового забезпечення,
що порушували громадяни у період з 01.01.2020 до 31.03.2020, %**



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 В. Кличком.

Упродовж звітного періоду особисто Київським міським головою В. Кличком прийнято 308 осіб, які подали 124 звернення. Всі звернення громадян, отримані на особистих прийомах Київського міського голови, залишаються на контролі до остаточного вирішення питань, з якими звертались громадяни, у межах чинного законодавства. Серед тих, хто зазначив свою пільгову категорію під час відвідування особистого прийому Київського міського голови В. Кличка: учасників АТО – 3 особи, інвалідів ВВв – 2 особи, учасник бойових дій – 1 особа.

З 01.01.2020 до 31.03.2020 першим заступником голови Київської міської державної адміністрації, заступниками голови Київської міської державної адміністрації проведено 38 особистих прийомів громадян, на яких прийнято 63 особи та подано 44 звернення. Проведено 18 виїзних прийомів громадян, під час яких прийнято 29 осіб та подано 24 звернення. 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 01.01.2020 до 31.03.2020 першим заступником голови Київської міської державної адміністрації та заступниками голови Київської міської державної адміністрації проведено 16 прямих (“гарячих”) телефонних ліній, під час яких звернулось 8 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 01.01.2020 до 31.03.2020 наведено в такій таблиці:

Прізвище, ім'я та по батькові заступника	Кількість особистих прийомів громадян		Кількість прийнятих на особистому прийомі	Результат розгляду			Кількість виїзних особистих прийомів громадян		Кількість звернень на особистих прийомах громадян	Результат розгляду			Кількість телефонних ліній		Кількість телефонних дзвінків прийнятих
	Заплановано	проведено Фактично		роз'яснено	задоволено	відхилено	Заплановано	проведено Фактично		роз'яснено	задоволено	відхилено	заплановано	фактично відбулося	
Поворозник М.Ю.	3	3	3	3	0	0	6	5	0	0	0	0	3	2	0
Густелєв О.О.	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0
Мондриївський В.М.	4	4	16	6	0	0	6	4	9	4	0	0	3	2	2
Непоп В.І.	3	23	32	23	0	0	5	0	0	0	0	0	3	3	2
Пантелєєв П.О.	3	2	10	10	0	0	5	4	20	20	0	0	3	3	4
Слончак В.В.	3	3	2	2	0	0	3	2	0	0	0	0	3	3	0
Хонда М.П.	3	3	0	0	0	0	3	3	0	0	0	0	3	2	0
ВСЬОГО	20	38	63	44	0	0	28	18	29	24	0	0	19	16	8

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

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” та розпорядження керівника робіт з ліквідації наслідків надзвичайної ситуації від 25 березня 2020 року № 2 “Про заходи із ліквідації наслідків надзвичайної ситуації регіонального рівня, яка відноситься до категорії “Медико-біологічні НС” код 20713 “Надзвичайна ситуація, пов'язана з епідемічним спалахом небезпечних інфекційних хвороб” проведення особистих прийомів громадян скасовано до окремого розпорядження.

Відповідно до графіка, затвердженого Київським міським головою В. Кличком 18 грудня 2019 року на виконання Указу, працівники управління з питань звернень громадян апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) проводять **виїзні дні контролю** у районних в місті Києві державних адміністраціях, під час яких здійснюють перевірку стану виконання доручень, наданих за результатами розгляду звернень громадян. У I кварталі 2020 року проведено 32 виїзних днів контролю, під час яких перевірено виконання 32 звернень. За результатами їх проведення щомісячно керівникові апарату готується інформація, на яку надається відповідне доручення.

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” та розпорядження керівника робіт з ліквідації наслідків надзвичайної ситуації від 25 березня 2020 року № 2 “Про заходи із ліквідації наслідків надзвичайної ситуації регіонального рівня, яка відноситься до категорії “Медико-біологічні НС” код 20713 “Надзвичайна ситуація, пов'язана з епідемічним спалахом небезпечних інфекційних хвороб” проведення виїзних днів контролю у Дніпровській, Дарницькій, Деснянській, Голосіївській та Подільській районних у місті Києві державних адміністраціях у березні 2020 року скасовано.

Відповідно до графіка, затвердженого Київським міським головою В. Кличком 18 грудня 2019 року на виконання зазначеного Указу, працівники управління з питань звернень громадян провели **перевірки** організації роботи зі зверненнями громадян, організації та проведення особистого прийому громадян, стану виконавської дисципліни по розгляду звернень громадян таких структурних підрозділів виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації): департаментів: будівництва та житлового забезпечення, внутрішнього фінансового контролю та аудиту, з питань державного архітектурно-будівельного контролю міста Києва, земельних ресурсів, комунальної власності м. Києва, охорони культурної спадщини, промисловості та розвитку підприємництва,

фінансів та в Управлінні з питань реклами. Також провели перевірки у районних в місті Києві державних адміністраціях: Дарницькій, Подільській, Солом'янській та Шевченківській.

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” та розпорядження керівника робіт з ліквідації наслідків надзвичайної ситуації від 25 березня 2020 року № 2 “Про заходи із ліквідації наслідків надзвичайної ситуації регіонального рівня, яка відноситься до категорії “Медико-біологічні НС” код 20713 “Надзвичайна ситуація, пов'язана з епідемічним спалахом небезпечних інфекційних хвороб” проведення перевірок організації роботи зі зверненнями громадян, організації та проведення особистого прийому громадян, стану виконавської дисципліни по розгляду звернень громадян у Департаменті житлово-комунальної інфраструктури, Департаменті охорони здоров'я, Службі захисту дітей та сім'ї, Дніпровській районній в місті Києві державній адміністрації та Святошинській районній в місті Києві державній адміністрації перенесено на II квартал поточного року.

Всього за звітній період 2020 року проведено 13 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.

Згідно з графіком, затвердженим Київським міським головою В. Кличком 18 грудня 2019 року на виконання зазначеного Указу, Київському міському голові В. Кличку **звітували** керівники структурних підрозділів виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації): Департаменту комунальної власності м. Києва, Департаменту промисловості та розвитку підприємництва, Департаменту охорони здоров'я, Служби захисту дітей та сім'ї. Також звітували голови районних в місті Києві державних адміністрацій: Дарницької, Дніпровської, Подільської, Святошинської, Солом'янської, Шевченківської. Упродовж звітнього періоду керівники підготували та надали Київському міському голові В. Кличку 10 звітів. За результатами звітування Київський міський голова В. Кличко надав 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 2020 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. 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) Д. Загуменному: 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 та відділів контрольно-аналітичного забезпечення заступників голови Київської міської державної адміністрації; 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).

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 у 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 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.