

ІНФОРМАЦІЯ

про підсумки роботи із розгляду звернень громадян
в апараті виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської
державної адміністрації) у першому півріччі 2020 року

Управлінням з питань звернень громадян апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) за період з 01.01.2020 по 30.06.2020 зареєстровано 11914 звернень громадян, із них: письмових – 9503, усних – 2411 (за перше півріччя 2019 року – 14599 звернень громадян, із них письмових – 8778, усних – 5821). У порівнянні з аналогічним періодом минулого року загальна кількість звернень зменшилась на 2685 звернень або на 22,5 %.

Таке досить значне зменшення кількості звернень пояснюється запровадженням на території України протиепідемічних заходів для запобігання поширенню гострої респіраторної хвороби, спричиненої коронавірусом COVID-19, та скасуванням, до особливого розпорядження, проведення особистих прийомів громадян в усіх органах державної влади та місцевого самоврядування та обмеженням доступу громадян до адміністративних приміщень.

З усіх звернень, що надійшли до Київської міської державної адміністрації у I півріччі 2020 року, управлінням з питань звернень громадян взято на контроль 6809 звернень або 57,2%.

За звітний період до Київської міської державної адміністрації надійшло 1226 колективних звернень, частка яких складає 10,3 % від загальної кількості. У порівнянні з аналогічним періодом минулого року загальна кількість колективних звернень зменшилась на 579 або на 47,2%. З урахуванням колективних звернень до Київської міської державної адміністрації звернулось 68573 громадянина, які порушили 17334 питання. За аналогічний період минулого року, з урахуванням колективних звернень, до Київської міської державної адміністрації звернулось 75789 громадян.

За період з 01.01.2020 до 30.06.2020 на електронну адресу zvernen@kmda.gov.ua Київської міської державної адміністрації надійшло 4219 звернень громадян (за перше півріччя 2019 року – 3089 звернень громадян). У порівнянні з аналогічним періодом минулого року загальна кількість звернень збільшилась на 1130 або на 26,8 %.

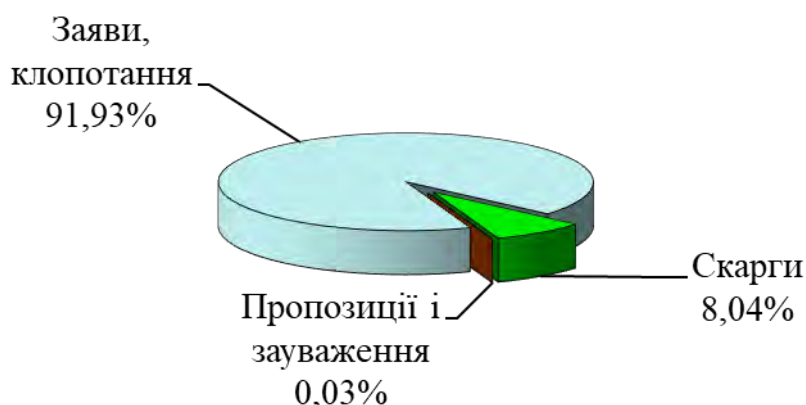
Значну кількість у колективних зверненнях складають питання оплати квартир та комунальних послуг, встановлення лічильників, благоустрою, роботи ЖЕКів, поточного ремонту будинків, ремонту дахів, роботи ліфтів, ремонту сантехнічного обладнання та комунікацій, облаштування дитячих майданчиків, демонтажу 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 30 листів із 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 тощо.

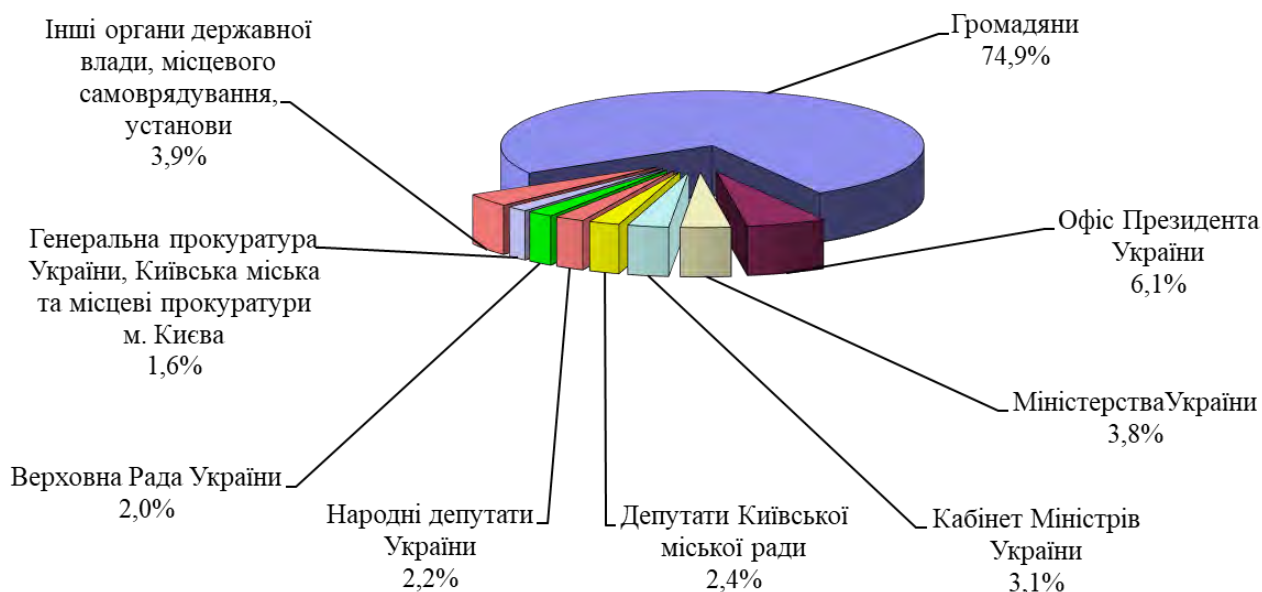
Громадяни зверталися передусім із заявами щодо вирішення конкретних життєвих питань (91,93 %), скаргами (8,04 %), пропозиціями і зауваженнями (0,03 %).

Питома вага звернень громадян, що надійшли на адресу Київської міської державної адміністрації за період з 01.01.2020 по 30.06.2020



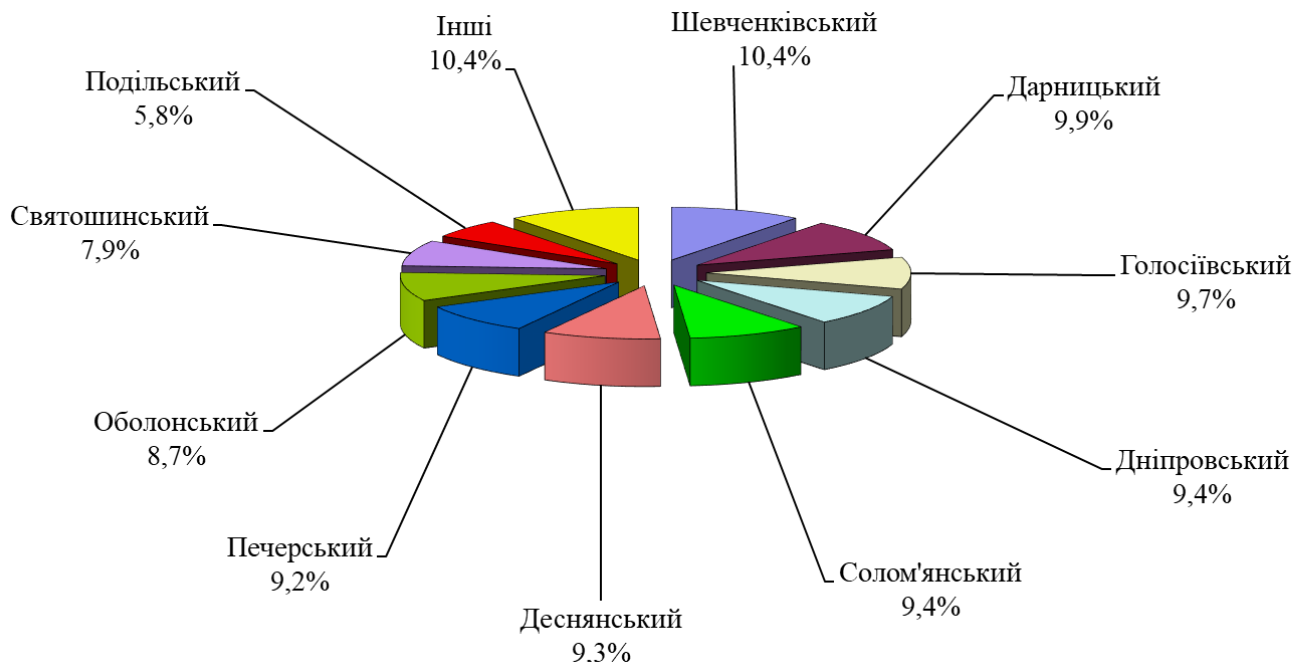
За звітний період із загальної кількості звернень безпосередньо від громадян надійшло 74,9 %. Для розгляду за належністю до Київської міської державної адміністрації передано: із Офісу Президента України – 6,1 %, з міністерств України – 3,8 %, з Кабінету Міністрів України – 3,1 %, від депутатів Київської міської ради – 2,4 %, від народних депутатів України – 2,2 %, з Верховної Ради України – 2,0 %, з Генеральної прокуратури України, Київської міської та місцевих прокуратур м. Києва – 1,6 %, з інших органів державної влади, органів місцевого самоврядування, установ – 3,9 % звернень громадян.

Питома вага звернень, що надійшли до Київської міської державної адміністрації безпосередньо від громадян, органів державної влади, місцевого самоврядування, установ за період з 01.01.2020 по 30.06.2020



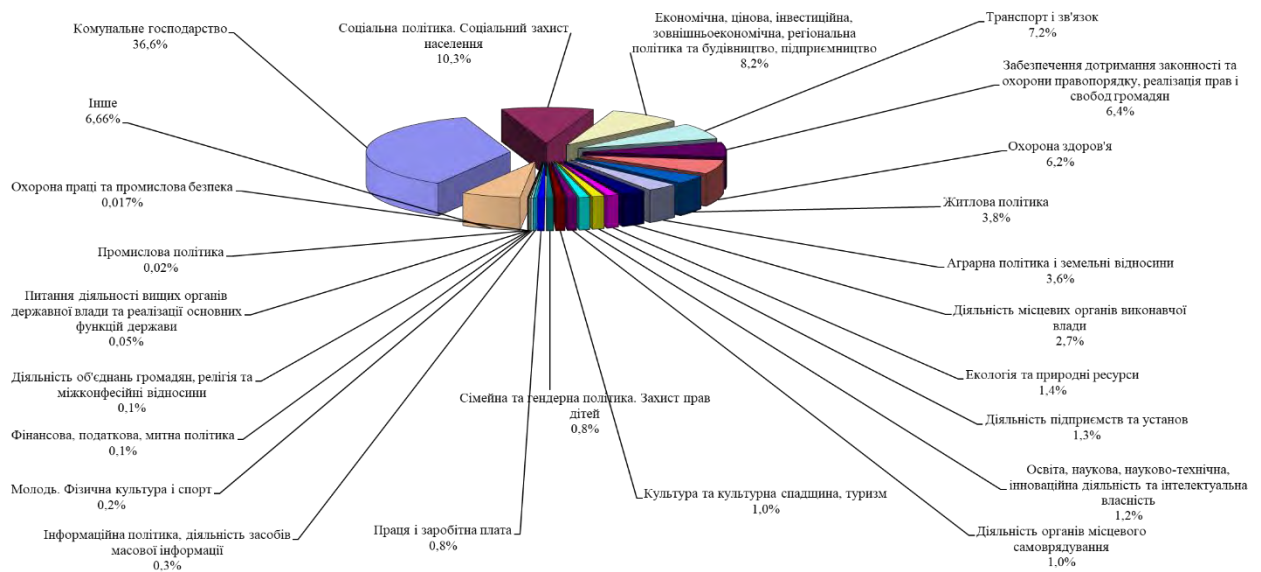
Найбільша кількість звернень надійшла від мешканців Шевченківського (10,4 %) та Дарницького (9,9 %) районів міста Києва, найменше – від мешканців Святошинського (7,9 %) та Подільського (5,8 %) районів міста Києва.

Питома вага звернень громадян, що надійшли на адресу Київської міської державної адміністрації за період з 01.01.2020 по 30.06.2020 в розрізі районів



Як свідчить аналіз, серед основних питань, що порушують громадяни, чільне місце займають питання комунального господарства – 36,6%. Питання соціального захисту складають 10,3%, питання економічної, цінової, інвестиційної, зовнішньоекономічної, регіональної політики та будівництва, підприємництва складають 8,2%, питання транспорту та зв'язку складають 7,2%, питання, забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку складають 6,4 % від загальної кількості питань, питання охорони здоров'я складають 6,2%, питання житлової політики складають 3,8% від загальної кількості.

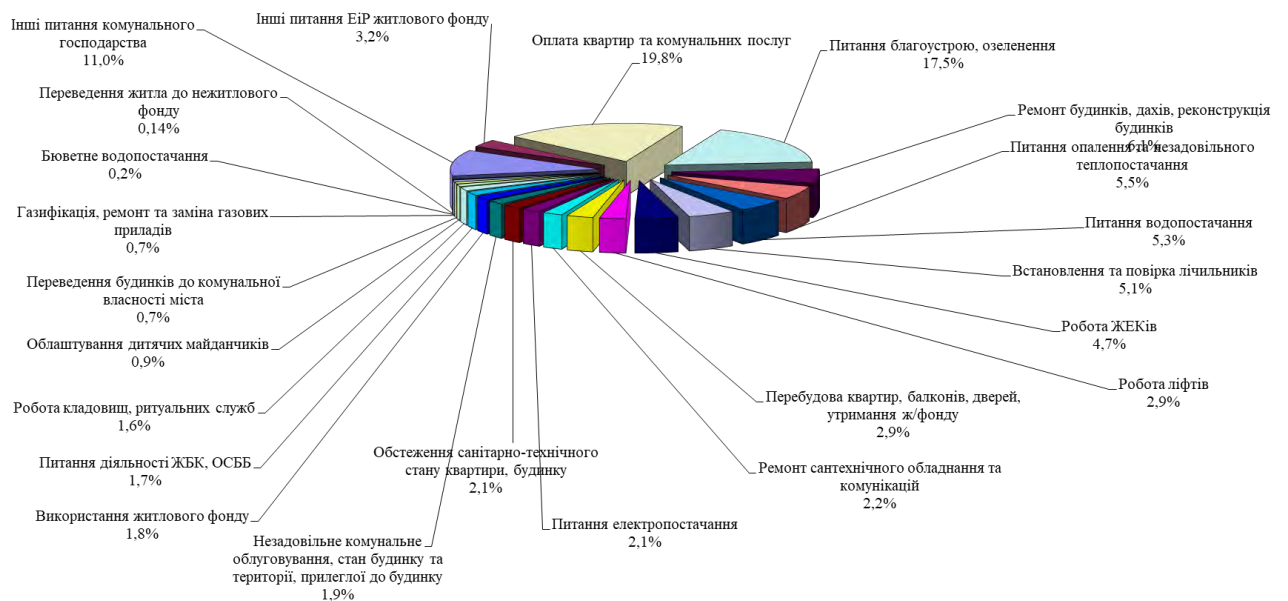
Основні питання, що порушували громадяни у своїх зверненнях до Київської міської державної адміністрації за період з 01.01.2020 по 30.06.2020



Найбільше за звітний період 2020 року киян турбували такі питання:

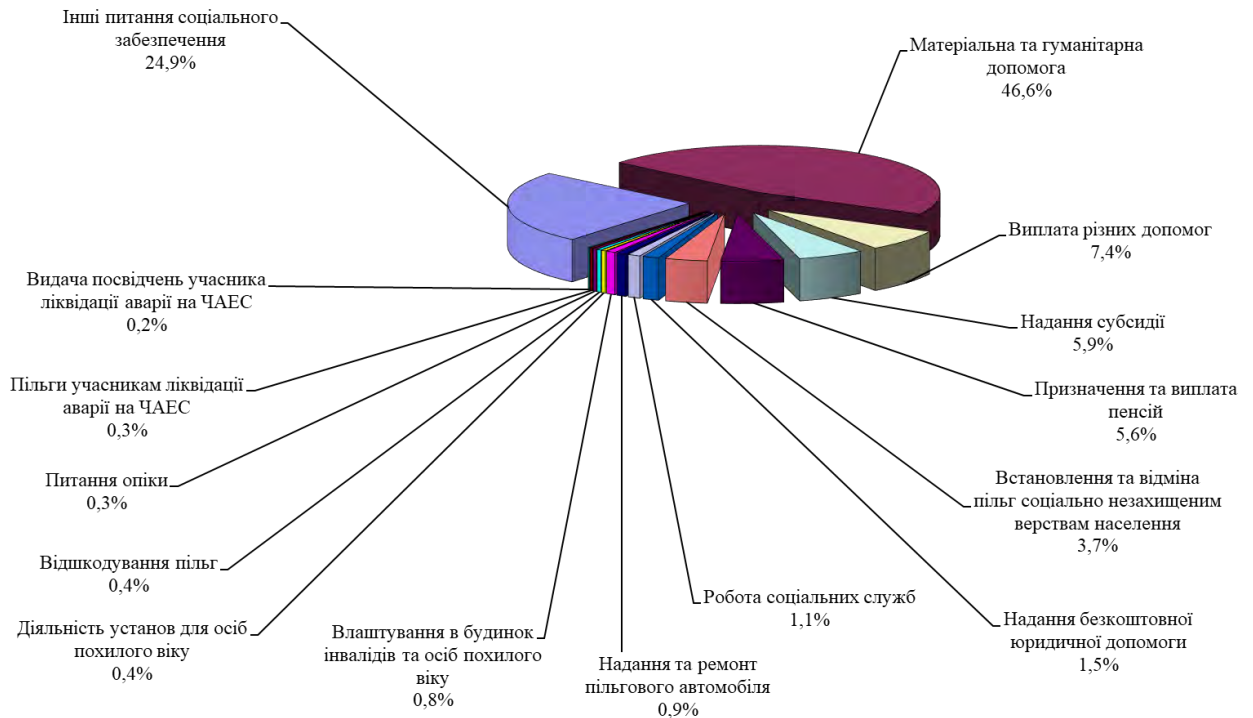
– комунального господарства та благоустрою – 36,6 % (найчастіше порушувались питання щодо оплати житлово-комунальних послуг (1259 питань або 19,8 %), благоустрою, озеленення (1111 питань або 17,5 %), ремонту будинків, дахів, реконструкції будинків (387 питань або 6,1 %), опалення та незадовільного теплостачання (349 питань або 5,5 %), водопостачання (339 питань або 5,3 %), встановлення та повірки лічильників (325 питань або 5,1 %), роботи ЖЕКів (299 питань або 4,7 %), перебудови квартир, балконів, дверей, утримання житлового фонду (183 питання або 2,9 %) та роботи ліфтового господарства (182 питання або 2,9 %).

Співвідношення основних питань житлово-комунального господарства, що порушували громадяни у період з 01.01.2020 по 30.06.2020, %



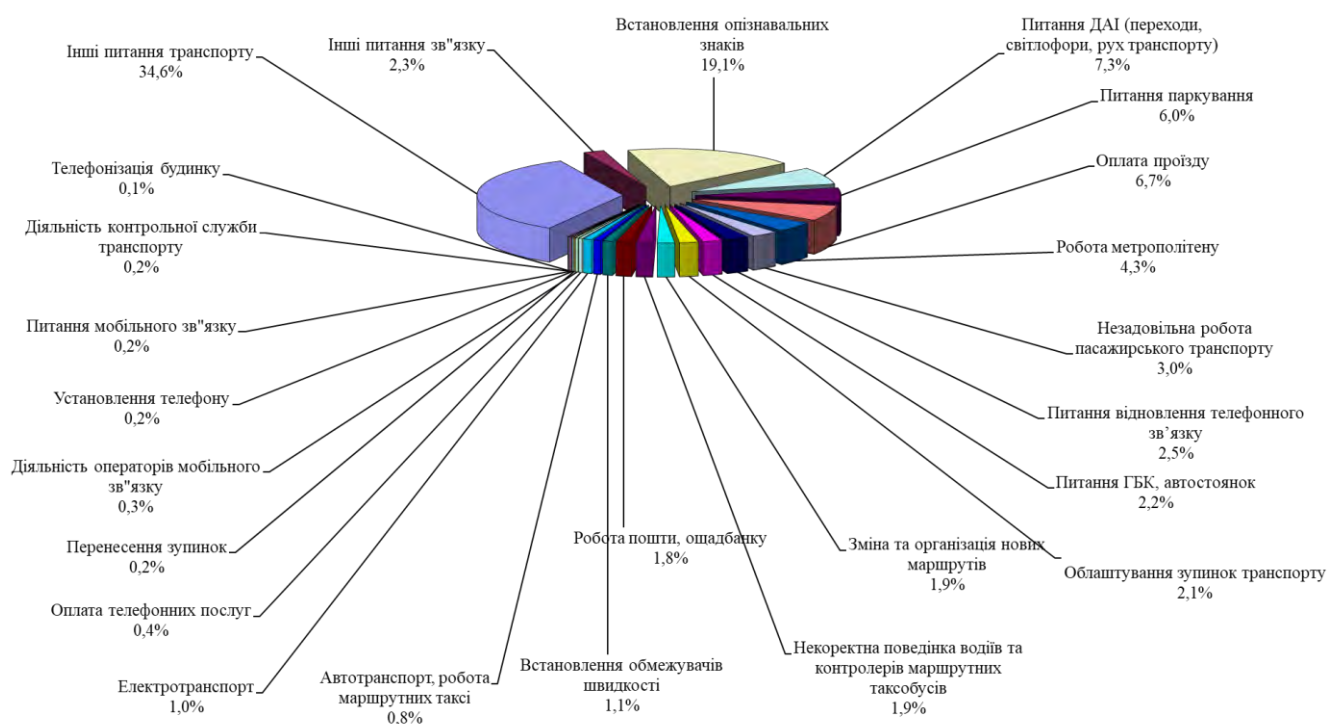
– соціального захисту складають 10,3 % (найчастіше громадяни звертались із питань надання матеріальної та гуманітарної допомоги (834 питання або 46,6 %), виплати різних допомог (132 питання або 7,4 %), надання субсидії (106 питань або 5,9 %), призначення і виплати пенсій (100 питань або 5,6 %), встановлення та відміни пільг соціально незахищеним верствам населення (67 питань або 3,7 %), надання безкоштовної юридичної допомоги (26 питань або 1,5 %) та роботи соціальних служб (20 питань або 1,1 %).

Співвідношення основних питань соціального захисту, що порушували громадяни у період з 01.01.2020 по 30.06.2020, %



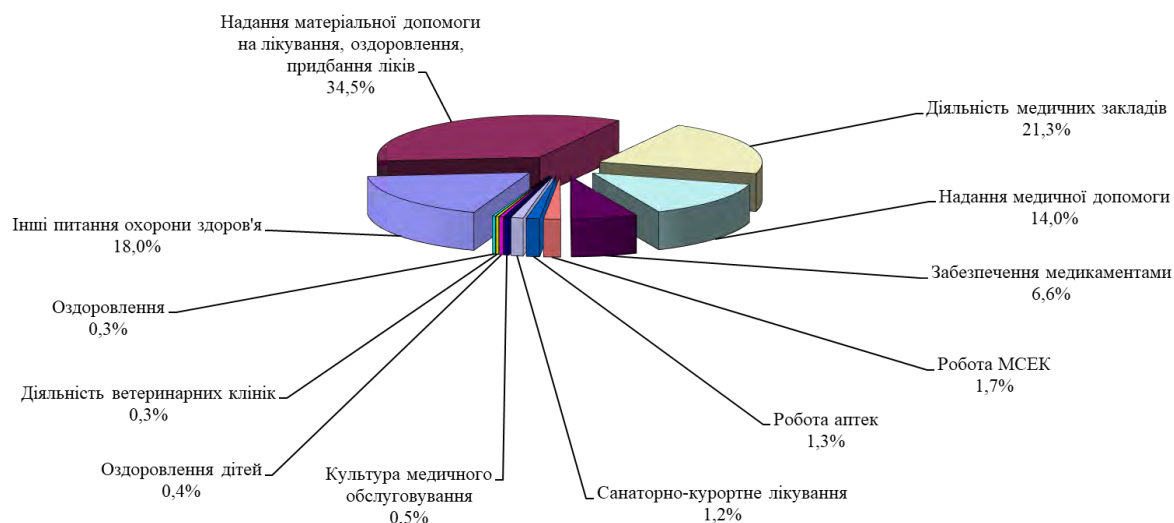
– транспорту та зв'язку складають 7,2 % від загальної кількості (громадяни найчастіше порушували питання щодо встановлення опізнавальних знаків (237 питань або 19,1 %), руху транспорту, встановлення переходів, світлофорів (91 питання або 7,3 %), паркування (74 питання або 6,0 %), оплати проїзду (83 питання або 6,73 %), роботи метрополітену (53 питання або 4,3 %), незадовільної роботи пасажирського транспорту (37 питань або 3,0 %), гаражно-будівельних кооперативів, автостоянок (27 питань або 2,2 %), облаштування зупинок транспорту (26 питань або 2,1 %), зміни та організації нових маршрутів (24 питання або 1,9 %), некоректної поведінки водіїв та контролерів маршрутних таксобусів (23 питання або 1,9 %) та відновлення телефонного зв'язку (31 питання або 2,5 %).

Співвідношення основних питань транспорту та зв'язку, що порушували громадяни у період з 01.01.2020 по 30.06.2020, %



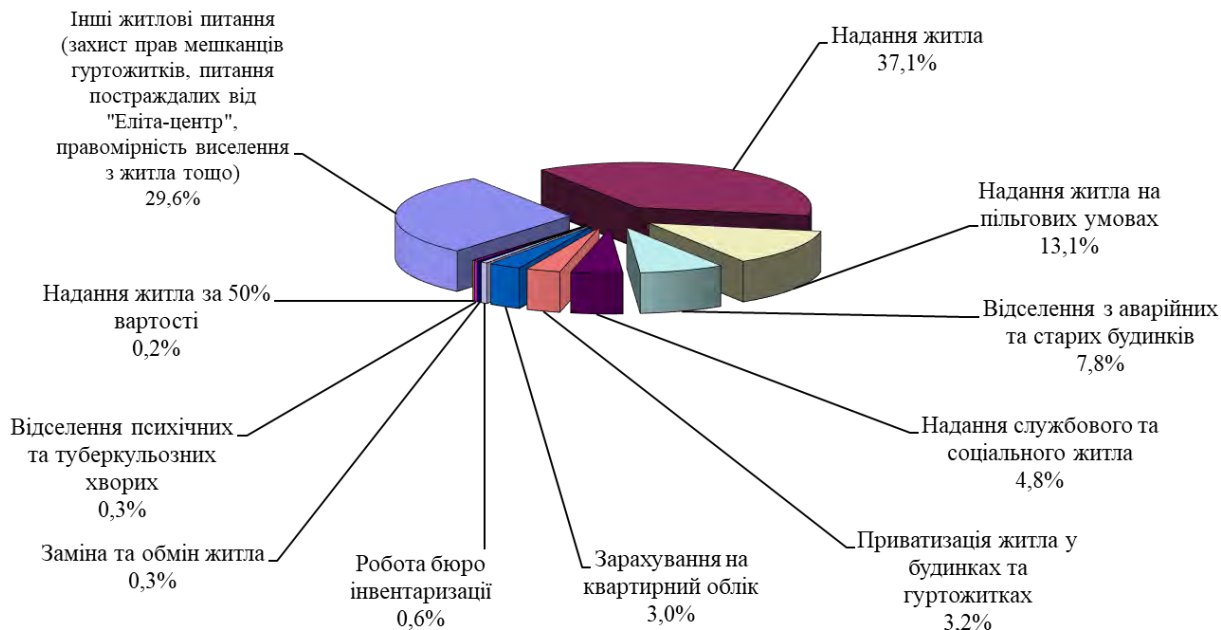
– охорони здоров'я становлять 6,2 % (громадяни найчастіше порушували питання надання матеріальної допомоги на лікування, оздоровлення, придбання ліків (368 питань або 34,4 %), діяльності медичних установ (227 питань або 21,2 %), надання медичної допомоги (149 питань або 13,9 %), забезпечення медикаментами (70 питань або 6,5 %), роботи медико-соціальної експертної комісії (18 питань або 1,7 %), роботи аптек (14 питань або 1,3 %) та санаторно-курортного лікування (13 питань або 1,2 %).

Співвідношення основних питань охорони здоров'я, що порушували громадяни у період з 01.01.2020 по 30.06.2020, %



– житлового забезпечення складають 3,8 % (громадяни найчастіше порушували питання щодо надання житла (247 питань або 37,1 %), надання житла на пільгових умовах (87 питань або 13,1 %), відселення з аварійних та старих будинків (52 питання або 7,8 %), надання службового та соціального житла (32 питання або 4,8 %), приватизації житла в будинках та гуртожитках (20 питань або 3,2 %) та зарахування на квартирний облік (20 питань або 3,0 %).

**Співвідношення основних питань житлового забезпечення,
що порушували громадяни у період з 01.01.2020 по 30.06.2020, %**



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, абзацу 1 пункту 6 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” та графіків проведення особистого та виїзних прийомів громадян, які затверджуються Київським міським головою В. Кличком щоквартально.

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 низку розпоряджень керівника робіт з ліквідації наслідків

надзвичайної ситуації щодо заходів 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” з метою запобігання можливого поширення гострої респіраторної хвороби, спричиненої коронавірусом, та на виконання заходів ефективною протидії поширенню коронавірусної інфекції особистий прийом громадян та прямі (“гарячі”) телефонні лінії у Київській міській державній адміністрації припинено тимчасово до окремого розпорядження.

У першому півріччі 2020 року особисто Київським міським головою В. Кличком проведено 24 особистих та виїзних прийомів громадян, під час яких прийнято 377 громадян, які подали 191 звернення. Всі зазначені звернення перебувають на особистому контролі Київського міського голови В. Кличка до їх остаточного вирішення в межах законодавства.

Серед тих, хто зазначив свою пільгову категорію під час відвідування особистого прийому Київського міського голови В. Кличка: учасників АТО – 3 особи, учасників війни та осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників бойових дій – 3 особи. Всі звернення опрацьовані відповідно до законодавства.

З 01.01.2020 до 30.06.2020 першим заступником голови та заступниками голови Київської міської державної адміністрації проведено 41 особистий прийом громадян, на яких прийнято 63 громадянина, якими подано 44 звернення, та проведено 21 виїзний прийом громадян, на яких прийнято 29 громадян, якими подано 24 звернення.

За період з 01.01.2020 по 30.06.2020 першим заступником голови Київської міської державної адміністрації та заступниками голови Київської міської державної адміністрації проведено 24 прямі (“гарячі”) телефонні лінії, під час яких звернулося 10 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 01.01.2020 до 30.06.2020 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 | |
| 1. | 2. | 3. | 4. | 5. | 6. | 7. | 8. | 9. | 10. | 11. | 12. | 13. | 14. | 15. | 16. |
| Поворозник М.Ю. | 6 | 3 | 3 | 3 | 0 | 0 | 14 | 5 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 5 | 0 |
| Густелев О.О. | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 1 | 0 |
| Мондриївський В.М. | 7 | 4 | 16 | 6 | 0 | 0 | 12 | 4 | 9 | 4 | 0 | 0 | 6 | 2 | 2 |

| 1. | 2. | 3. | 4. | 5. | 6. | 7. | 8. | 9. | 10. | 11. | 12. | 13. | 14. | 15. | 16. |
|----------------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|----------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|----------|-----------|-----------|-----------|
| Непоп В.І. | 6 | 23 | 32 | 23 | 0 | 0 | 11 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 3 | 2 |
| Пантелєєв П.О. | 6 | 2 | 10 | 10 | 0 | 0 | 8 | 4 | 20 | 20 | 0 | 0 | 6 | 6 | 6 |
| Слончак В.В. | 4 | 3 | 2 | 2 | 0 | 0 | 4 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 4 | 4 | 0 |
| Хонда М.П. | 6 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 6 | 0 | 0 | 0 | 0 | 6 | 3 | 0 |
| ВСЬОГО | 37 | 41 | 63 | 44 | 0 | 0 | 56 | 21 | 29 | 24 | 0 | 0 | 36 | 24 | 10 |

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

Відповідно до графіка, затвердженого Київським міським головою В. Кличком 18.12.2019 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”, працівники управління з питань звернень громадян апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) проводять виїзні дні контролю в районних в місті Києві державних адміністраціях, під час яких здійснюють перевірку стану виконання доручень керівництва Київської міської державної адміністрації, наданих на звернення громадян.

У першому півріччі 2020 року працівники управління з питань звернень громадян провели 32 дні контролю в районних в місті Києві державних адміністраціях, під час яких перевірили виконання 32 звернень. У день контролю працівник управління з питань звернень громадян спільно з представниками районних в місті Києві державних адміністрацій та їх структурних підрозділів виїжджає за конкретними адресами, вказаними у зверненнях громадян, та перевіряє дійсний стан виконання доручень керівництва. За результатами проведення дня контролю складаються акти, один з яких надається до Київської міської державної адміністрації. За результатами проведення днів контролю керівникові апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) щомісячно готується інформація, на яку надаються відповідні доручення.

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

Відповідно до графіка, затвердженого Київським міським головою В. Кличком 18.12.2019 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”, працівники управління з питань звернень громадян провели перевірки організації роботи зі зверненнями громадян, організації та проведення особистого прийому громадян, стану виконавської дисципліни з розгляду звернень громадян у таких структурних підрозділах (департаментів та управліннях) виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації): 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 проведено перевірки в районних в місті Києві державних адміністраціях: Дарницькій, Подільській, Солом'янській та Шевченківській. Усього за звітний 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”.

Проведення планових перевірок буде відновлено після зняття карантинних обмежень.

Відповідно до графіка, затвердженого Київським міським головою Кличком В.В. 18.12.2019 на виконання Указу “Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування”, перед Київським міським головою В. Кличком звітували керівники структурних підрозділів (департаментів та управлінь) виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації): з питань реєстрації; інформаційно-комунікаційних технологій; комунальної власності м. Києва; містобудування та архітектури; міського благоустрою; молоді та спорту; освіти і науки; охорони здоров'я; промисловості та розвитку підприємництва; соціальної політики; суспільних комунікацій; транспортної інфраструктури; Служби у справах дітей та сім'ї. Крім цього, звітували голови десяти районних в місті Києві державних адміністрацій: Голосіївської, Дарницької, Деснянської, Дніпровської, Оболонської, Печерської, Подільської, Святошинської, Солом'янської та Шевченківської. Упродовж звітного періоду керівники підготували та надали Київському міському голові В. Кличку 23 звіти. За результатами звітування Київський міський голова В. Кличко надав відповідні доручення щодо організації роботи зі зверненнями громадян.

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” у Київській міській державній адміністрації у 2008 році створено постійно діючу комісію з питань розгляду звернень громадян. Упродовж 1 півріччя 2020 року відбулось 3 засідання комісії, на яких розглянуто звернення трьох громадян.

У Київській міській державній адміністрації відпрацьована дієва система контролю за своєчасним та якісним розглядом звернень громадян. Працівники управління з питань звернень громадян щотижня готують інформацію про розгляд звернень громадян: щосереді – про наближення та закінчення встановлених строків виконання контрольних письмових звернень громадян та доручень, наданих на особистому прийомі, щоп'ятниці – про стан виконавської дисципліни з розгляду звернень громадян, які направлені на розгляд до районних в місті Києві державних адміністрацій, структурних підрозділів виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), щочетверга готується інформація про стан виконавської дисципліни з розгляду

звернень громадян, які направлені на розгляд до управління контрольно-аналітичного забезпечення першого заступника голови Київської міської державної адміністрації, відділів контрольно-аналітичного забезпечення заступників голови Київської міської державної адміністрації та до управління контрольно-аналітичного забезпечення керівництва апарату 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 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.

Київською міською державною адміністрацією і надалі продовжуватиметься робота із забезпечення всебічного розгляду звернень громадян, посилення персональної відповідальності керівників усіх рівнів за вирішення питань, що порушуються у зверненнях громадян, особливо найменш соціально захищених категорій; з удосконалення та проведення прямих телефонних ліній для встановлення діалогу з громадськістю з питань дотримання законодавства України; із забезпечення безперешкодного прийому громадян; із забезпечення об'єктивної, неупередженої і вчасної перевірки фактів, викладених у зверненнях; фактичного поновлення порушених прав та інтересів громадян.