

ІНФОРМАЦІЯ

про підсумки роботи із розгляду звернень громадян
в апараті виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської
державної адміністрації) у першому півріччі 2021 року

Управлінням з питань звернень громадян апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) за період з 01.01.2021 по 30.06.2021 зареєстровано 12800 звернень громадян, із них: письмових – 12650, усних – 150 (за перше півріччя 2020 року – 11914 звернень громадян, із них письмових – 9503, усних – 2411). У порівнянні з аналогічним періодом минулого року загальна кількість звернень збільшилась на 886 звернень або на 6,9 %.

З усіх звернень, що надійшли до Київської міської державної адміністрації у I півріччі 2021 року, управлінням з питань звернень громадян взято на контроль 7131 звернення або 55,7 %.

За звітний період до Київської міської державної адміністрації надійшло 1274 колективних звернень, частка яких складає 10,0 % від загальної кількості. У порівнянні з аналогічним періодом минулого року загальна кількість колективних звернень збільшилась на 48 або на 3,8 %. З урахуванням колективних звернень до Київської міської державної адміністрації звернулось 72940 громадян, які порушили 19725 питань. За аналогічний період минулого року, з урахуванням колективних звернень, до Київської міської державної адміністрації звернулось 68573 громадянина.

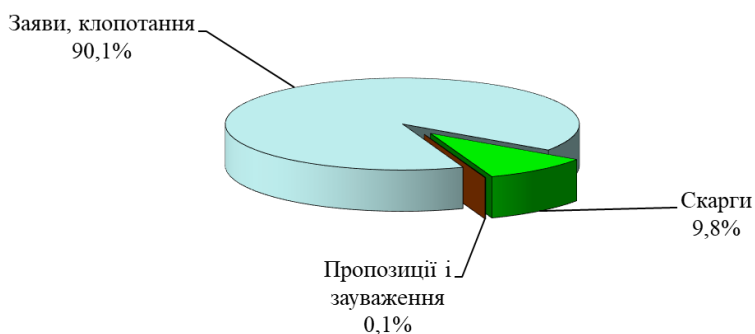
За період з 01.01.2021 до 30.06.2021 на електронну адресу zvernen@kmda.gov.ua Київської міської державної адміністрації надійшло 5369 звернень громадян (за перше півріччя 2020 року – 4219 звернень громадян). У порівнянні з аналогічним періодом минулого року загальна кількість звернень збільшилась на 1150 або на 21,4 %.

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 78 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.

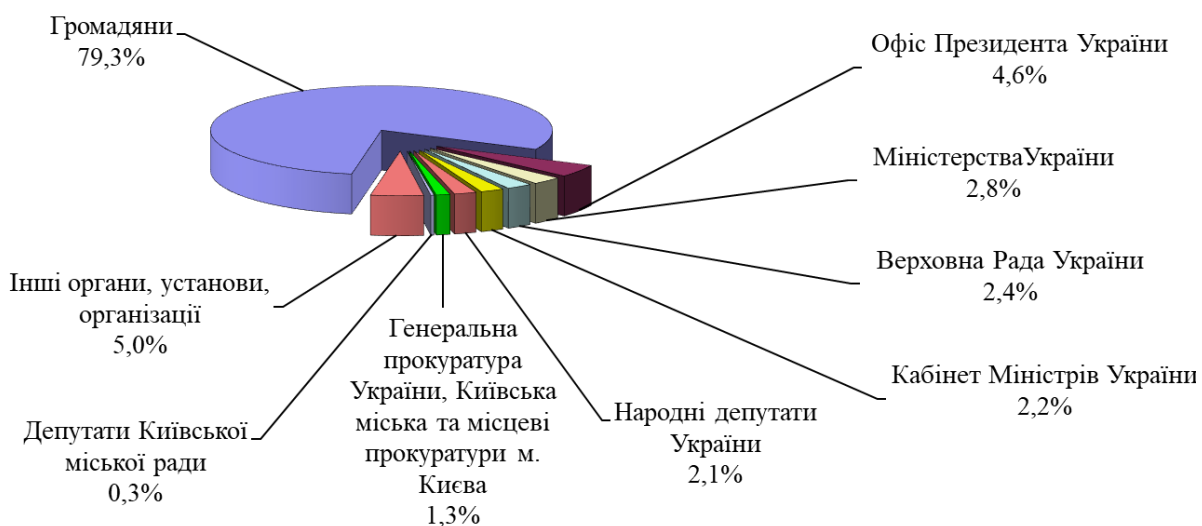
Громадяни зверталися передусім із заявами щодо вирішення конкретних життєвих питань (90,1 %), скаргами (9,8 %), пропозиціями і зауваженнями (0,1 %).

Питома вага звернень громадян, що надійшли на адресу Київської міської державної адміністрації за період з 01.01.2021 по 30.06.2021



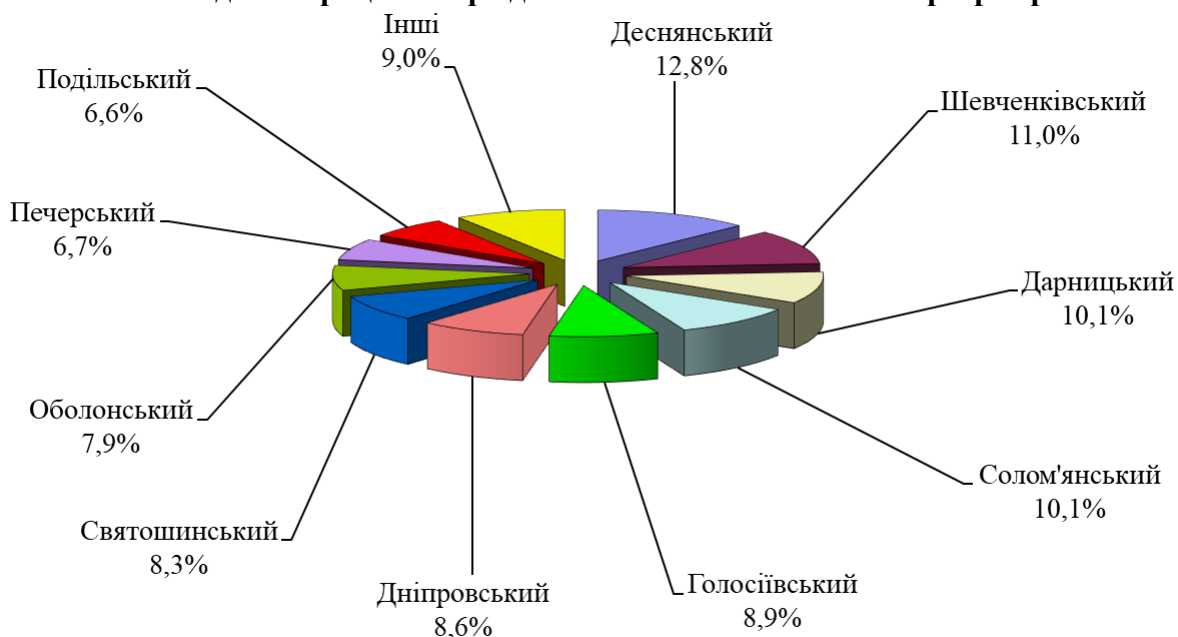
За звітний період із загальної кількості звернень безпосередньо від громадян надійшло 79,3 %. Для розгляду за належністю до Київської міської державної адміністрації передано: із Офісу Президента України – 4,6 %, з міністерств України – 2,8 %, з Верховної Ради України – 2,4 %, з Кабінету Міністрів України – 2,2 %, від народних депутатів України – 2,1 %, з Генеральної прокуратури України, Київської міської та місцевих прокуратур м. Києва – 1,3 %, від депутатів Київської міської ради – 0,3 %, з інших органів, установ, організацій – 5,0 % звернень громадян.

Питома вага звернень, що надійшли до Київської міської державної адміністрації безпосередньо від громадян, органів державної влади, місцевого самоврядування, установ за період з 01.01.2021 по 30.06.2021



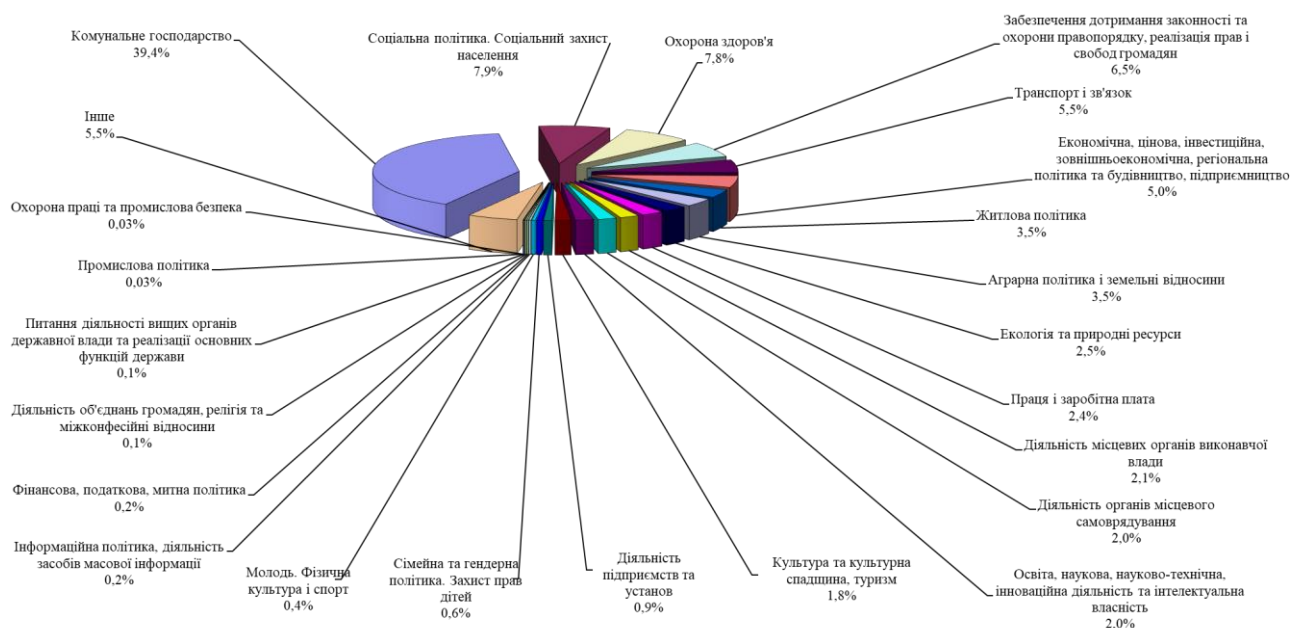
Найбільша кількість звернень надійшла від мешканців Деснянського (12,8 %) та Шевченківського (11,0 %) районів міста Києва, найменше – від мешканців Печерського (6,7 %) та Подільського (6,6 %) районів міста Києва.

Питома вага звернень громадян, що надійшли на адресу Київської міської державної адміністрації за період з 01.01.2021 по 30.06.2021 в розрізі районів



Як свідчить аналіз, серед основних питань, що порушують громадяни, чільне місце займають питання комунального господарства – 39,4 %. Питання соціального захисту складають 7,9 %, питання охорони здоров'я складають 7,8 %, питання, забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку складають 6,5 %, питання транспорту та зв'язку складають 5,5 %, питання економічної, цінової, інвестиційної, зовнішньоекономічної, регіональної політики та будівництва, підприємництва складають 5,0%, від загальної кількості питань, питання житлової політики складають 3,5% від загальної кількості.

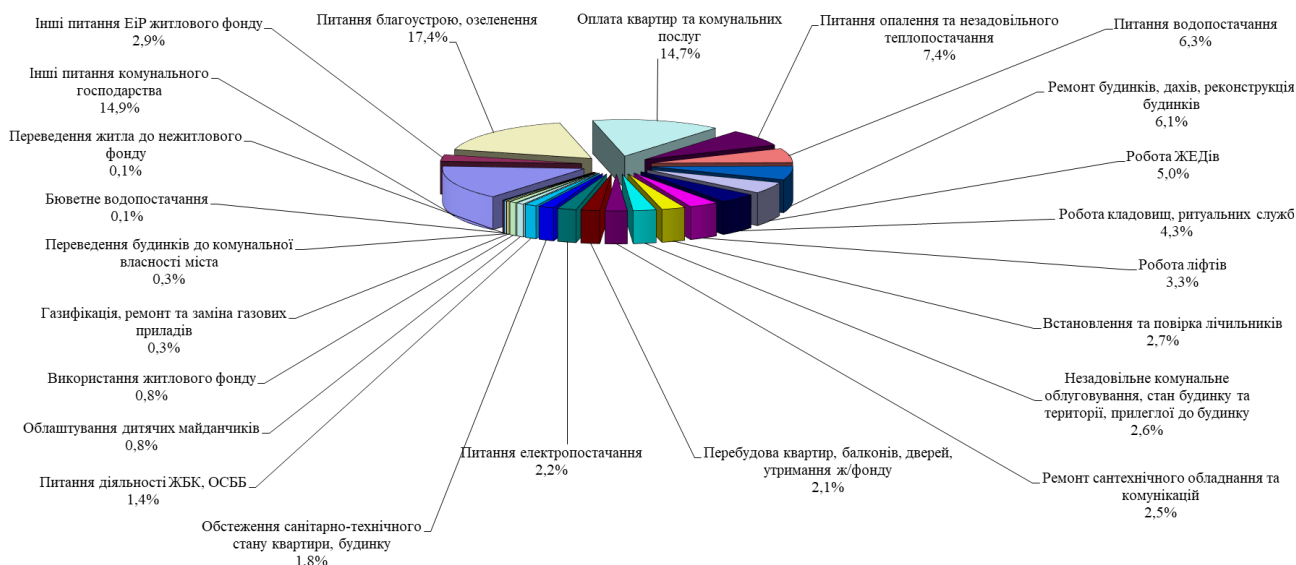
Основні питання, що порушували громадяни у своїх зверненнях до Київської міської державної адміністрації за період з 01.01.2021 по 30.06.2021



Найбільше за звітній період 2021 року киян турбували такі питання:

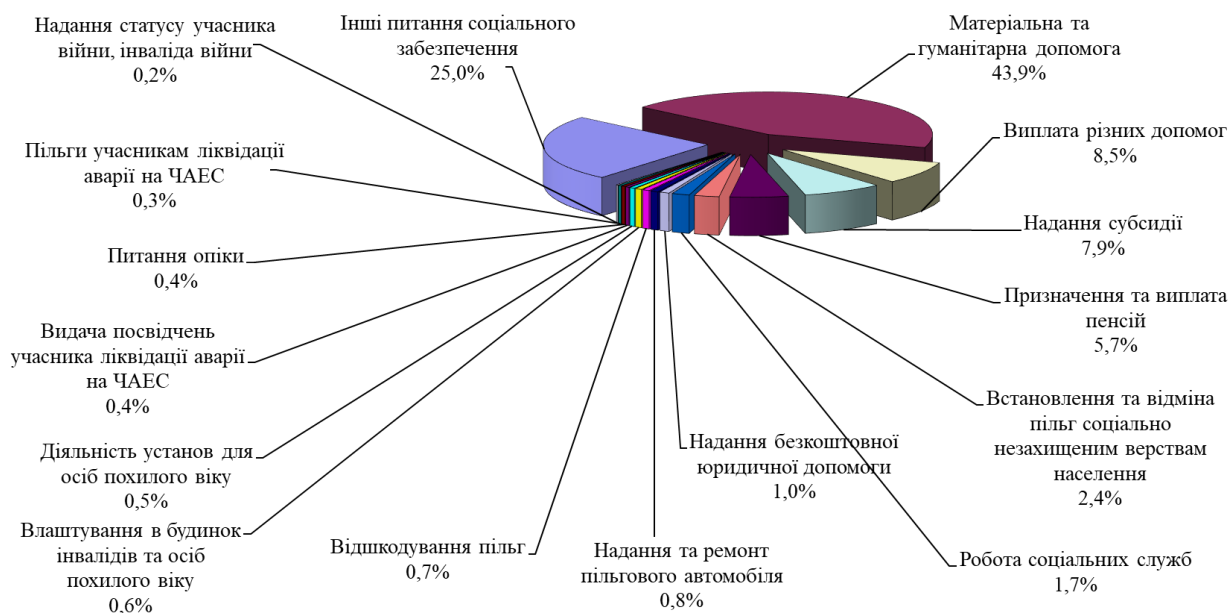
– комунального господарства та благоустрою – 39,4 % (найчастіше порушувались питання щодо благоустрою, озеленення (1352 питання або 17,4 %), оплати житлово-комунальних послуг (1145 питань або 14,7 %), опалення та незадовільного теплопостачання (575 питань або 7,4 %), водопостачання (489 питань або 6,3 %), ремонту будинків, дахів, реконструкції будинків (471 питання або 6,1 %) та роботи ЖЕДів (388 питань або 5,0 %).

Співвідношення основних питань житлово-комунального господарства, що порушували громадяни у період з 01.01.2021 по 30.06.2021, %



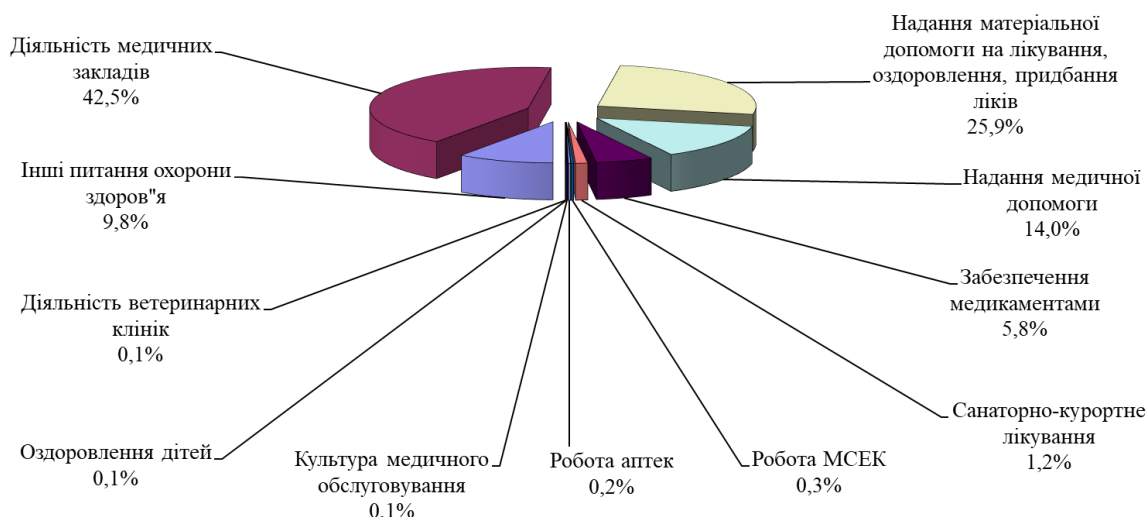
– соціальної політики та соціального захисту населення складають 7,9 % (найчастіше громадяни звертались із питань надання матеріальної та гуманітарної допомоги (682 питання або 43,9 %), виплати різних допомог (132 питання або 8,5 %), надання субсидії (122 питання або 7,9 %), призначення і виплати пенсій (89 питань або 5,7 %), встановлення та відміни пільг соціально незахищеним верствам населення (38 питань або 2,4 %), роботи соціальних служб (27 питань або 1,7 %) та надання безкоштовної юридичної допомоги (15 питань або 1,0 %).

Співвідношення основних питань соціального захисту, що порушували громадяни у період з 01.01.2021 по 30.06.2021, %



– питання охорони здоров'я становлять 7,8 % (громадяни найчастіше порушували питання діяльності медичних установ (653 питання або 42,5 %), надання матеріальної допомоги на лікування, оздоровлення, придбання ліків (398 питань або 25,9 %), надання медичної допомоги (215 питань або 14,0 %) та забезпечення медикаментами (89 питань або 5,8 %).

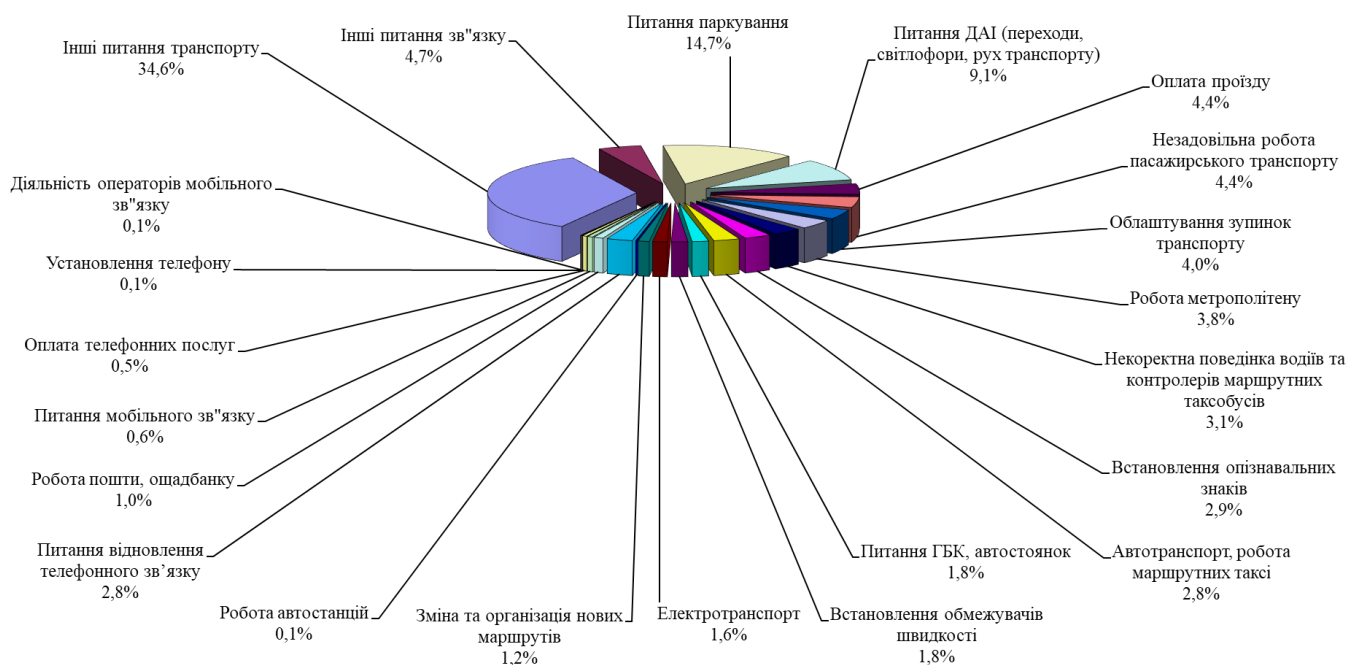
Співвідношення основних питань охорони здоров'я, що порушували громадяни у період з 01.01.2021 по 30.06.2021, %



– транспорту та зв'язку складають 5,5 % від загальної кількості (громадяни найчастіше порушували питання щодо паркування (157 питань або 14,7 %), руху транспорту, встановлення переходів, світлофорів (97 питань або 9,1 %), оплати проїзду (47 питань або 4,4 %), незадовільної роботи пасажирського транспорту (47 питань або 4,4 %), облаштування зупинок транспорту (43 питання або 4,0 %), роботи метрополітену (41 питання або 3,8 %),

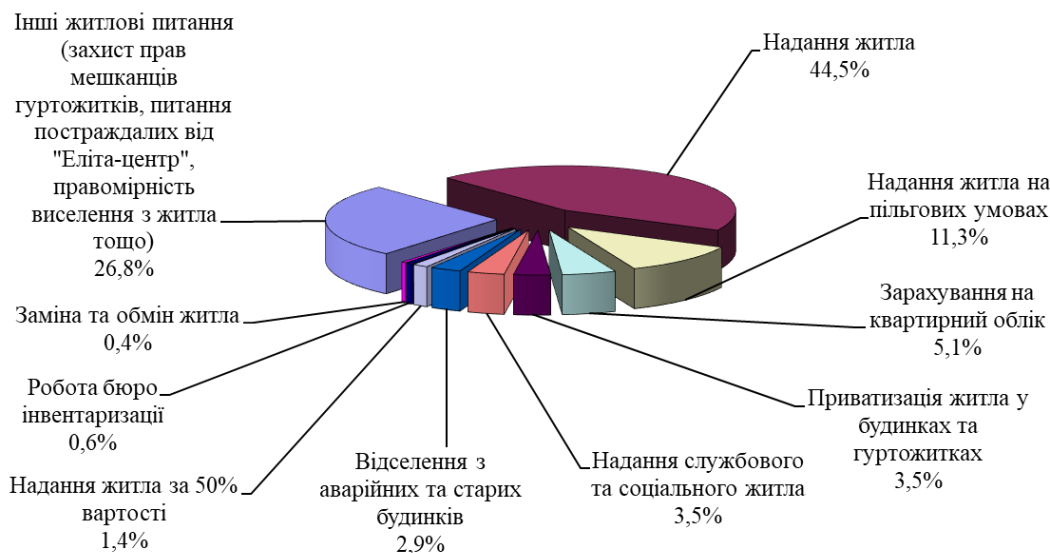
некоректної поведінки водіїв та контролерів маршрутних таксобусів (33 питання або 3,1 %), відновлення телефонного зв'язку (30 питань або 2,8 %) та робота відділень поштового зв'язку та банківських установ (11 питань або 1,0 %).

Співвідношення основних питань транспорту та зв'язку, що порушували громадяни у період з 01.01.2021 по 30.06.2021, %



– житлового забезпечення складають 3,5 % (громадяни найчастіше порушували питання щодо надання житла (307 питань або 44,5 %), надання житла на пільгових умовах (78 питань або 11,3 %), зарахування на квартирний облік (35 питань або 5,1 %), приватизації житла в будинках та гуртожитках (24 питання або 3,5 %) та надання службового та соціального житла (24 питання або 3,5 %).

Співвідношення основних питань житлового забезпечення, що порушували громадяни у період з 01.01.2021 по 30.06.2021, %



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 Кличком В.В. 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) з метою запобігання можливого поширення гострої респіраторної хвороби, спричиненої коронавірусом, та на виконання заходів ефективної 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 2021 року особисто Київським міським головою Кличком В.В. проведено 16 особистих та виїзних прийомів громадян, під час яких прийнято 124 громадянина, які подали 123 звернення. Всі зазначені звернення перебувають на особистому контролі Київського міського голови Кличка В.В. до їх остаточного вирішення в межах законодавства.

Серед тих, хто зазначив свою пільгову категорію під час відвідування особистого прийому Київського міського голови Кличка В.В.: жінок, яким присвоєно почесне звання «Мати-героїня» – 13 осіб, учасник ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС – 1 особа. Всі звернення опрацьовані відповідно до законодавства.

Упродовж першого півріччя 2021 року першими заступниками голови та заступниками голови Київської міської державної адміністрації проведено 9 особистих прийомів громадян, на яких прийнято 19 громадян, якими подано 9 звернень, та проведено 3 виїзних прийоми громадян, на яких прийнято 13 громадян, якими подано 10 звернень.

За період з 01.01.2021 до 30.06.2021 першими заступниками голови Київської міської державної адміністрації та заступниками голови Київської міської державної адміністрації проведено 53 прямі («гарячі») телефонні лінії, під час яких звернулося 32 особи. 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 01.01.2021 до 30.06.2021 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 прийятих 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	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	6	5	0
Кулеба О.В.	6	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	0	6	5	1
Говорова О.І.	6	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	0
Густелев О.О.	6	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	6	6	0
Мондрійвський В.М.	6	1	1	1	0	0	6	0	0	0	0	0	6	3	4
Непоп В.І.	6	5	16	6	0	0	6	0	0	0	0	0	6	6	5
Оленич П.С.	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	2	0
Пантелеєв П.О.	6	0	0	0	0	0	6	1	8	5	0	0	6	7	20
Прокопів В.В.	6	1	1	1	0	0	3	1	5	5	0	0	3	2	1
Старостенко Г.В.	6	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	6	5	0
Усов К.Г.	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Харченко О.В.	6	1	1	1	0	0	6	1	0	0	0	0	6	5	0
Хонда М.П.	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4	1
ВСЬОГО	72	9	19	9	0	0	52	3	13	10	0	0	61	53	32

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. 30.12.2020 на виконання зазначеного Указу, заплановано проведення **виїзних днів контролю** у районних в місті Києві державних адміністраціях, під час яких працівники управління з питань звернень громадян апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) здійснюють перевірку стану виконання доручень, наданих за результатами розгляду звернень громадян.

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» (зі змінами) проведення виїзних днів контролю у районних у місті Києві державних адміністраціях у звітному періоді 2021 року скасовано. Проведення планових виїзних днів контролю буде відновлено після зняття карантинних обмежень.

Відповідно до графіка, затвердженого Київським міським головою Кличком В.В. 30.12.2020 на виконання зазначеного Указу, працівники управління з питань звернень громадян дистанційно провели перевірки 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): Департаменті будівництва та житлового забезпечення; Департаменті внутрішнього фінансового контролю та аудиту; Департаменті економіки та інвестицій; Департаменті житлово-комунальної інфраструктури; Департаменті з питань архітектурно-будівельного контролю; Департаменті з питань реєстрації; Департаменті земельних ресурсів; Департаменті інформаційно-комунікаційних технологій; Департаменті комунальної власності м. Києва; Департаменті культури; Департаменті містобудування та архітектури; Департаменті міського благоустрою; Департаменті молоді та спорту; Департаменті муніципальної безпеки; Департаменті освіти і науки; Департаменті охорони здоров'я; Департаменті охорони культурної спадщини; Департаменті промисловості та розвитку підприємництва; Департаменті соціальної політики; Департаменті суспільних комунікацій; Департаменті транспортної інфраструктури; Департаменті фінансів; Управлінні (інспекції) самоврядного контролю; Управлінні екології та природних ресурсів; Управлінні з питань реклами; Управлінні туризму та промоцій та у Службі у справах дітей та сім'ї. Також проведено перевірки в районних в місті Києві державних адміністраціях: Голосіївській, Дарницькій, Деснянській, Дніпровській, Оболонській, Печерській, Подільській, Святошинській, Солом'янській, Шевченківській.

Усього за звітний період 2021 року проведено 38 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».

Відповідно до графіка, затвердженого Київським міським головою Кличком В.В. 30.12.2020 на виконання зазначеного Указу, перед Київським міським головою Кличком В.В. звітували керівники структурних підрозділів виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації): Департаменту з питань архітектурно-будівельного контролю, Департаменту земельних ресурсів, Департаменту інформаційно-комунікаційних технологій, Департаменту молоді та спорту, Департаменту муніципальної безпеки, Департаменту освіти і науки, Департаменту охорони здоров'я, Департаменту соціальної політики, Департаменту суспільних комунікацій, Департаменту транспортної інфраструктури, Управління екології та природних ресурсів, Управління туризму та промоцій та 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 звітної періоду керівники підготували та надали

Київському міському голові Кличку В.В. 23 звіти. За результатами звітування Київський міський голова Кличко В.В. 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. Враховуючи протокол № 2 позачергового засідання Державної комісії з питань техногенно-екологічної безпеки та надзвичайних ситуацій від 10 березня 2020 року, 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» (зі змінами) та кадрові зміни, засідання постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян, заплановані відповідно до затвердженого Київським міським головою Кличком В.В. 30 грудня 2020 року графіка на виконання зазначеного Указу, не проводились.

У Київській міській державній адміністрації відпрацьована дієва система контролю за своєчасним та якісним розглядом звернень громадян. Працівники управління з питань звернень громадян щосереди 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 першим заступникам голови та заступникам голови Київської міської державної адміністрації, головам районних в місті Києві державних адміністрацій та керівникам структурних підрозділів виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної

адміністрації), постійно надається методична і практична допомога працівникам зазначених відділів, працівникам районних в місті Києві державних адміністрацій, департаментів та управлінь тощо в частині, що стосується роботи зі зверненнями громадян.

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 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.