

ІНФОРМАЦІЯ

про підсумки роботи із розгляду звернень громадян
в апараті виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської
державної адміністрації) у 2018 році

У Київській міській державній адміністрації робота зі зверненнями громадян проводиться у порядку, визначеному Конституцією України, Законом України "Про звернення громадян", Указом 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), постановами Верховної Ради України, указами і розпорядженнями Президента України, постановами і розпорядженнями Кабінету Міністрів України, розпорядженнями керівництва Київської міської державної адміністрації та іншими нормативно – правовими актами, що регламентують роботу зі зверненнями громадян.

У Київській міській державній адміністрації за період з 01.01.2018 по 31.12.2018 зареєстровано 27961 звернення громадян, з них: письмових – 17720, усних – 10241 (за 2017 рік відповідно – 32704, з них: письмових – 19897, усних – 12807). У порівнянні з минулим роком загальна кількість звернень зменшилась на 4743 або 14,5%.

З усіх звернень, що надійшли до Київської міської державної адміністрації за 2018 рік, управлінням з питань звернень громадян апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) взято на контроль 19099 звернень, або 68,3%.

Колективних звернень громадян до Київської міської державної адміністрації за 2018 рік надійшло 3859 (за відповідний період 2017 року – 4599), частка яких становить 13,8% від усіх звернень. У порівнянні з минулим роком загальна кількість колективних звернень на 740 або на 16,1% менша.

Значну кількість колективних звернень складають питання оплати квартир та комунальних послуг, благоустрою, поточного ремонту будинків, незадовільного опалення, встановлення лічильників, ремонту сантехнічного обладнання та комунікацій, незгоди із запланованим будівництвом, діяльності ЖБК та ОСББ, роботи ЖЕКів, робота ліфтів, водопостачання, обстеження санітарно-технічного стану квартир, будинків, демонтажу МАФів, ремонту дахів, роботи дитячих закладів та закладів освіти тощо.

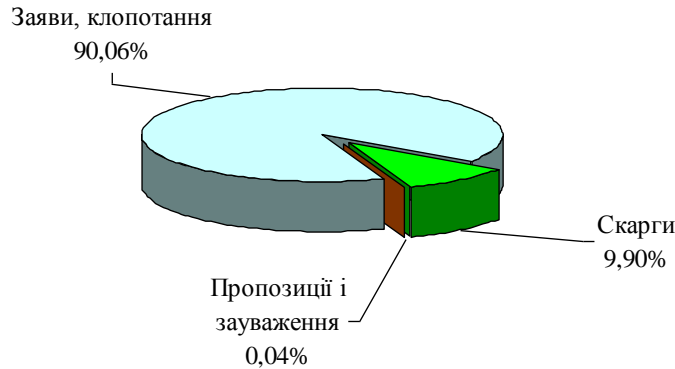
З урахуванням колективних звернень до Київської міської державної адміністрації звернулось 188701 громадянин, які порушили 45035 питань. За аналогічний період минулого року з урахуванням колективних звернень до Київської міської державної адміністрації звернулось 201238 громадян.

Громадяни зверталися передусім із заявами щодо вирішення конкретних життєвих питань (90,06%), скаргами (9,90%), пропозиціями і зауваженнями (0,04%).

За звітній період до управління з питань звернень громадян надійшло 113 листів з подяками керівництву Київської міської державної адміністрації. Громадяни висловлювали вдячність переважно з таких питань: вирішення питань комунального господарства, охорони здоров'я, соціального

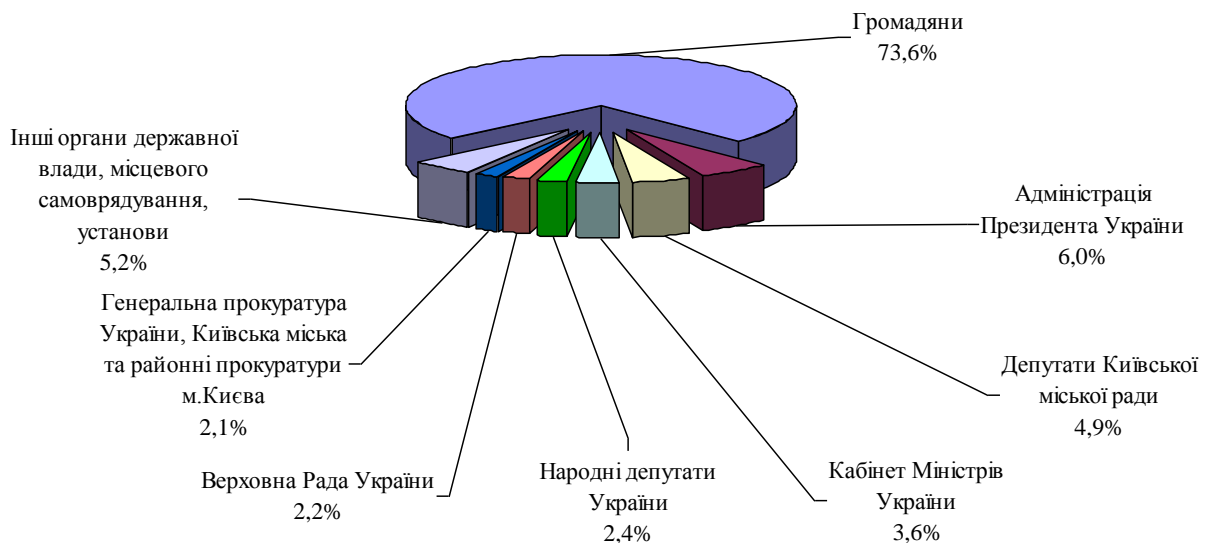
забезпечення, надання безкоштовної юридичної допомоги, ветеринарії, працевлаштування, оформлення документації та інше.

Питома вага звернень громадян, що надійшли на адресу Київської міської державної адміністрації за період з 01.01.2018 до 31.12.2018



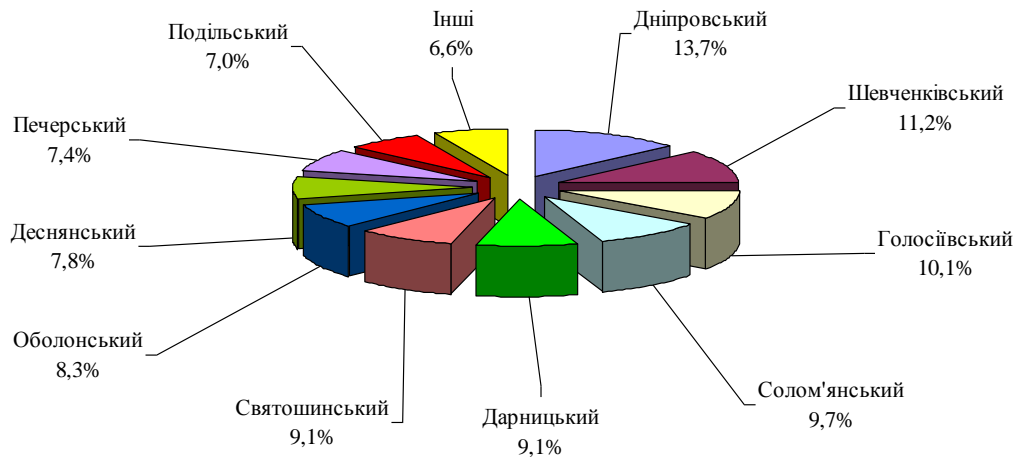
За звітний період із загальної кількості звернень до Київської міської державної адміністрації безпосередньо від громадян надійшло 73,6%. Для розгляду за належністю передано: з Адміністрації Президента України – 6,0%, від депутатів Київської міської ради – 4,9%, з Кабінету Міністрів України – 3,6%, від народних депутатів України – 2,4%, з Верховної Ради України – 2,2%, з Генеральної прокуратури України, міської та районних прокуратур – 2,1%, з інших органів державної влади, органів місцевого самоврядування, установ – 5,2% звернень громадян.

Питома вага звернень, що надійшли до Київської міської державної адміністрації безпосередньо від громадян, органів державної влади, місцевого самоврядування, установ за період з 01.01.2018 до 31.12.2018



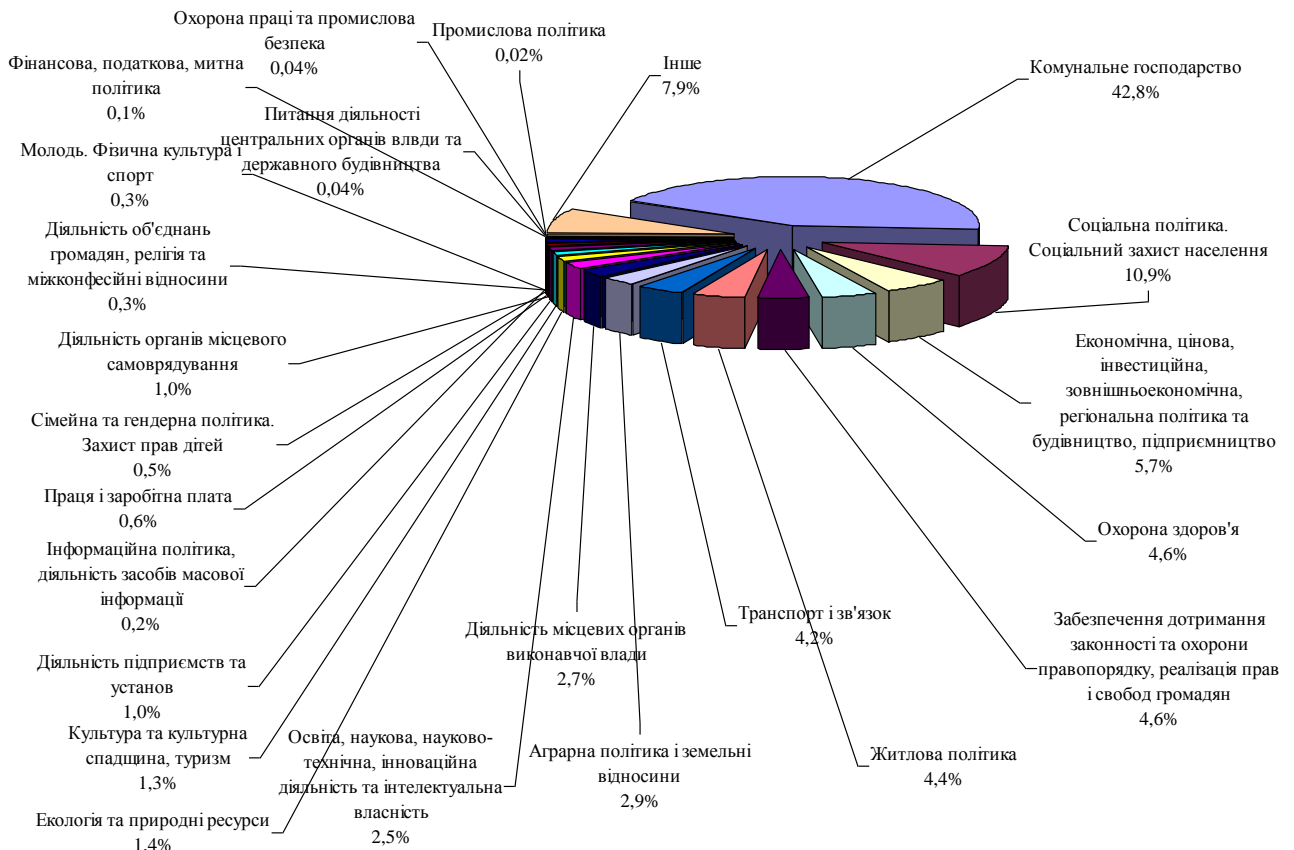
Найбільша кількість звернень надійшла від мешканців Дніпровського (13,7%) та Шевченківського (11,2%) районів міста Києва, найменше – від мешканців Печерського (7,4%) та Подільського (7,0%) районів міста Києва.

Питома вага звернень громадян, що надійшли на адресу Київської міської державної адміністрації за період з 01.01.2018 до 31.12.2018 в розрізі районів



Як свідчить аналіз, серед основних питань, що порушують громадяни, чільне місце займають питання комунального господарства – 42,8%, питання соціального захисту – 10,9%, питання економічної, цінової, інвестиційної, зовнішньоекономічної, регіональної політики та будівництва, підприємництва – 5,7%, питання охорони здоров'я – 4,6%, питання житлового забезпечення – 4,4% від загальної кількості.

Основні питання, що порушували громадяни у своїх зверненнях до Київської міської державної адміністрації за період з 01.01.2018 до 31.12.2018

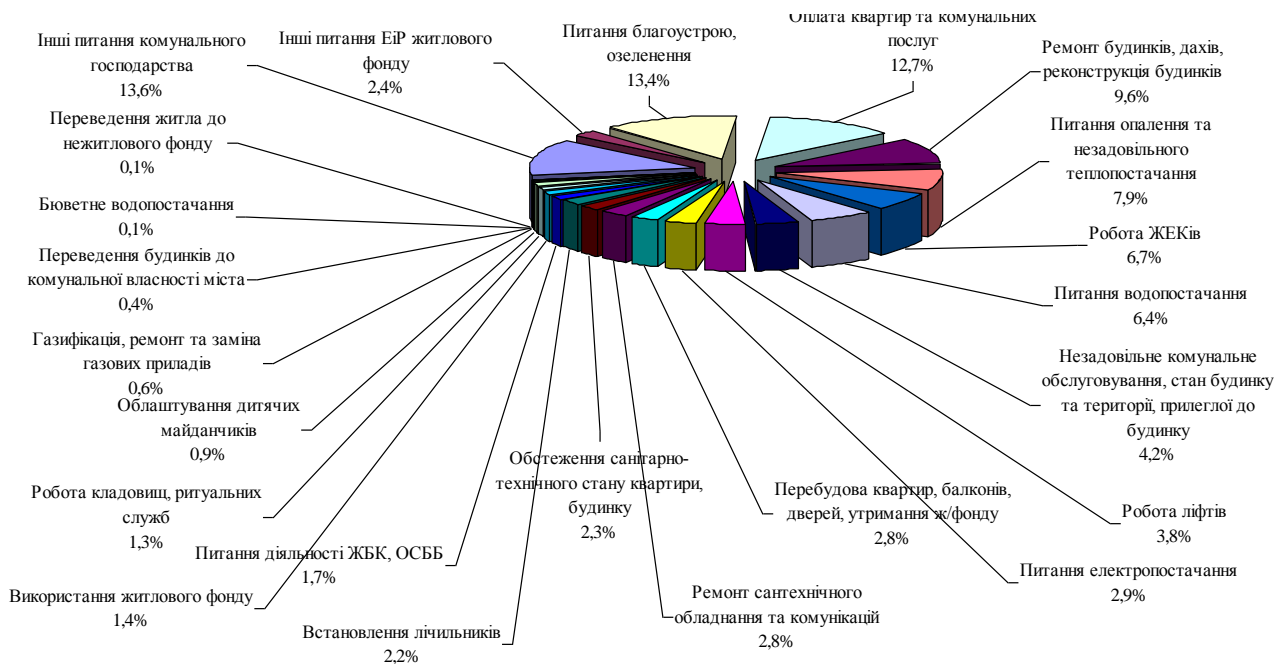


Найбільше за звітний період 2018 року киян турбували такі питання:

– комунального господарства та благоустрою – 42,8% від загальної кількості. Найчастіше порушувались питання щодо благоустрою, озеленення

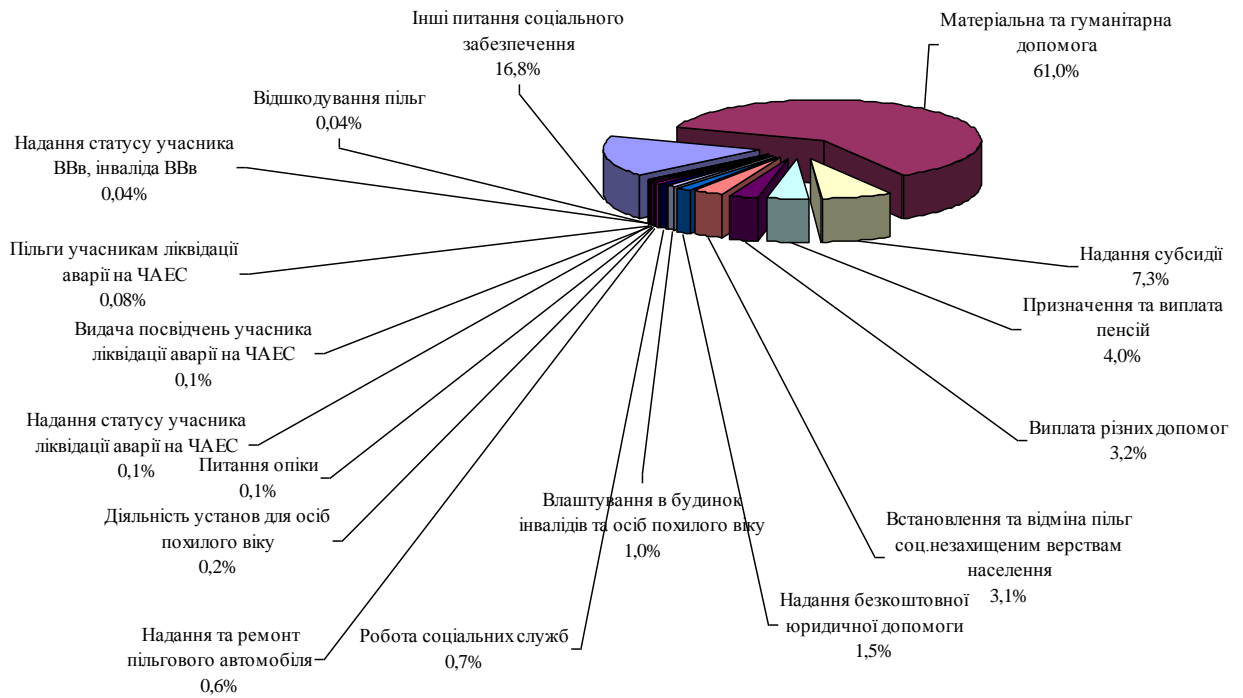
(2573 питання, або 13,4%), оплати житлово-комунальних послуг (2438 питань, або 12,6%), ремонту будинків, дахів, реконструкції будинків (1853 питання, або 9,6%), опалення та незадовільного теплопостачання (1520 питань, або 7,9%), роботи ЖЕКів (1287 питань, або 6,7%), водопостачання (1232 питань, або 6,4%), незадовільного комунального обслуговування, стану будинку та території, прилеглої до будинку (809 питань, або 4,2%), роботи ліфтів (738 питань, або 3,8%).

Співвідношення основних питань житлово-комунального господарства, що порушували громадяни за період з 01.01.2018 до 31.12.2018, %



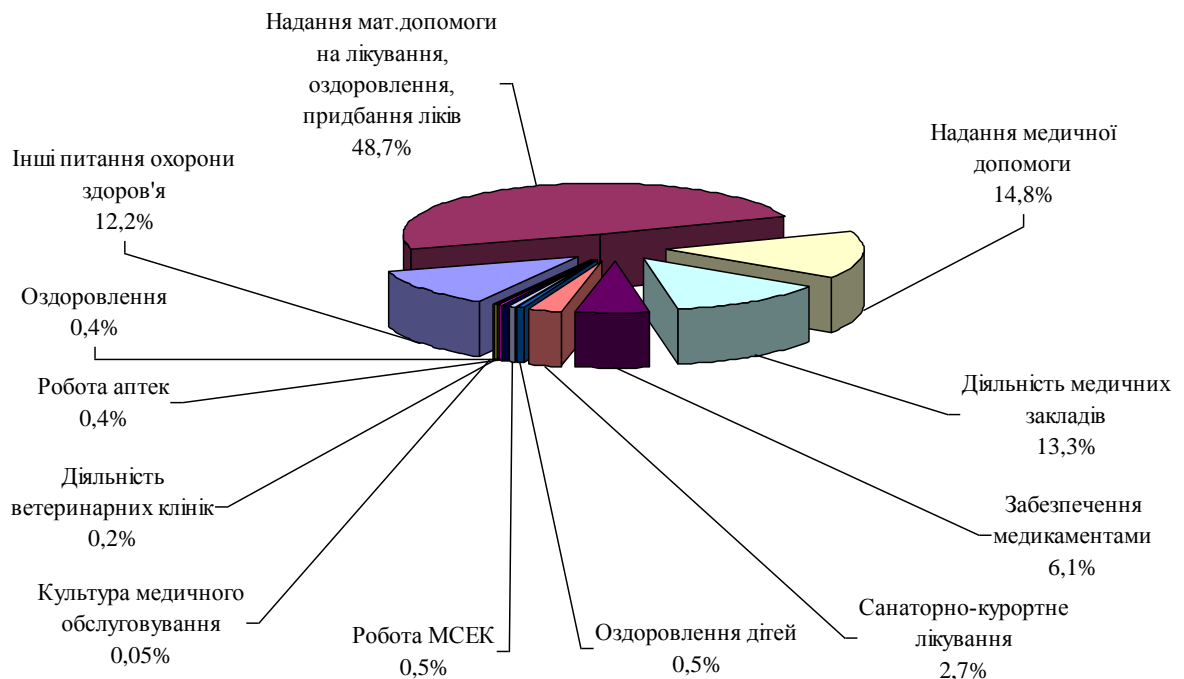
– соціального захисту складають 10,9% від загальної кількості. Найчастіше громадяни звертались з питань надання матеріальної та гуманітарної допомоги (2996 питань, або 61,1%), надання субсидії (358 питань, або 7,3%), призначення та виплати пенсій (198 питань, або 4,0%), виплати різних допомог (156 питань, або 3,2%), встановлення та відміна пільг соціально незахищеним верствам населення (152 питання, або 3,1%), надання безкоштовної юридичної допомоги (72 питання, або 1,5%) та влаштування в будинок інвалідів та осіб похилого віку (51 питання, або 1,0%).

Співвідношення основних питань соціального захисту, що порушували громадяни за період з 01.01.2018 до 31.12.2018, %



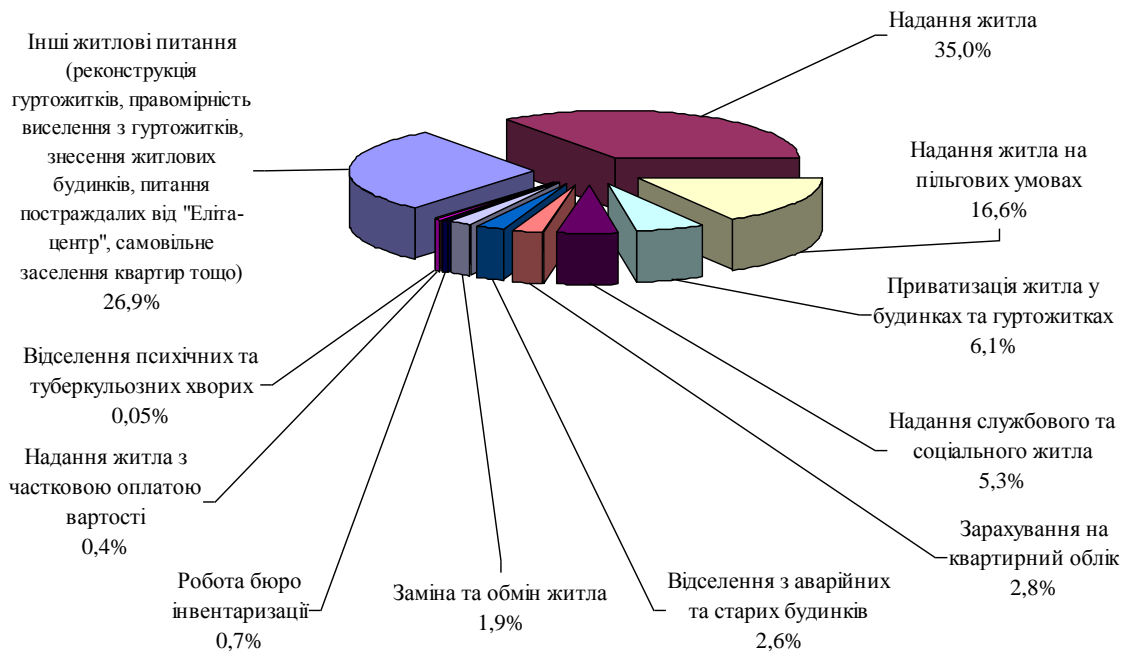
– охорони здоров'я становлять 4,6% від загальної кількості. Громадяни найчастіше порушували питання надання матеріальної допомоги на лікування, оздоровлення, придбання ліків (1014 питань, або 48,8%), надання медичної допомоги (309 питань, або 14,8%), діяльності медичних установ (277 питань, або 13,3%), забезпечення медикаментами (127 питань, або 6,1%), та санаторно-курортного лікування (57 питань, або 2,7%).

Співвідношення основних питань охорони здоров'я, що порушували громадяни за період з 01.01.2018 до 31.12.2018, %



– житлового забезпечення складають 4,4% від загальної кількості. Громадяни найчастіше порушували питання щодо надання житла (669 питань, або 34,9%), надання житла на пільгових умовах (331 питання, або 16,5%), приватизації житла у будинках та гуртожитках (122 питання, або 6,1%), надання службового та соціального житла (106 питань, або 5,3%), зарахування на квартирний облік (55 питань, або 2,7%), відселення з аварійних та старих будинків (51 питання, або 2,5%).

Співвідношення основних питань житлового забезпечення, що порушували громадяни за період з 01.01.2018 до 31.12.2018, %



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 та графіків проведення особистого та виїзних прийомів громадян, затверджених Київським міським головою Кличком В.В.

Всього упродовж звітнього періоду особисто Київським міським головою Кличком В.В. прийнято 494 особи, які подали 475 звернень. Всі звернення громадян, отримані на особистих прийомах Київського міського голови Кличка В.В., 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.: родичів учасників АТО – 7 осіб, ветеранів праці – 7 осіб, учасників бойових дій – 3 особи, членів багатодітних родин – 3 особи, учасників АТО – 2 особи, інвалідів II групи – 2 особи, Героїв України – 1 особа, особи, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи – 1

особи, одиноких матерів – 1 особа, дитина війни – 1 особа. Всі звернення опрацьовано відповідно до чинного законодавства.

З 01.01.2018 до 31.12.2018 першим заступником та заступниками голови Київської міської державної адміністрації проведено 127 особистих прийомів громадян, на яких прийнято 290 осіб, та проведено 63 виїзних прийомів громадян, на яких прийнято 51 особу.

За період з 01.01.2018 до 31.12.2018 першим заступником голови Київської міської державної адміністрації та заступниками голови Київської міської державної адміністрації проведено 57 прямих (“гарячих”) телефонних ліній, під час яких звернулось 29 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 та керівником (виконуючим обов’язки керівника) апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) за період з 01.01.2018 до 31.12.2018 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.	12	10	5	5	0	0	24	21	0	0	0	0	12	12	1
Давтян Д.О.	12	8	11	9	0	0	20	12	0	0	0	0	12	10	0
Пантелєв П.О.	12	13	49	27	0	0	19	14	46	34	0	0	12	11	14
Спасибко О.В.	12	18	86	34	0	0	23	0	0	0	0	0	12	9	2
Мондриївський В.М.	5	7	20	14	0	0	10	8	5	4	0	0	5	4	2
Непоп В.І.	5	16	57	24	0	0	6	0	0	0	0	0	5	4	0
ВСЬОГО	66	127	290	150	22	0	114	63	51	38	0	0	66	57	29

Інформація про проведення першим заступником голови Київської міської державної адміністрації, заступниками голови Київської міської державної адміністрації та керівником (виконуючим обов’язки керівника) апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) особистих та виїзних прийомів громадян щомісяця надається особисто Київському міському голові Кличку В.В.

Графіки проведення особистих та виїзних прийомів громадян та прямих (“гарячих”) телефонних ліній керівництвом Київської міської державної адміністрації для інформування громадян розміщено у громадській приймальні

Київської міської державної адміністрації, Єдиному веб-порталі територіальної громади міста Києва інформації та опубліковано у засобах масової інформації, зокрема у газетах “Вечірній Київ” та “Хрещатик”.

Відповідно до графіка, затвердженого Київським міським головою Кличком В.В. 22.12.2017 на здійснення зазначеного 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 керівництва Київської міської державної адміністрації, наданих на звернення громадян. Упродовж 2018 року працівниками управління з питань звернень громадян проведено 251 день контролю у районних в місті Києві державних адміністраціях, під час яких перевірено виконання 269 звернень громадян. 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) Загуменному Д.М. щомісячно готується інформація, на яку надаються відповідні доручення.

Відповідно до графіка, затвердженого Київським міським головою Кличком В.В. 22.12.2017 на здійснення вищезазначеного Указу, працівниками управління з питань звернень громадян двічі 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: будівництва та житлового забезпечення; внутрішнього фінансового контролю та аудиту; економіки та інвестицій; житлово-комунальної інфраструктури; з питань державного архітектурно-будівельного контролю міста Києва; з питань реєстрації; земельних ресурсів; інформаційно-комунікаційних технологій; комунальної власності м. Києва; культури; містобудування та архітектури; охорони здоров'я; промисловості та розвитку підприємництва; суспільних комунікацій; транспортної інфраструктури; фінансів; у Службі у справах дітей та сім'ї; управлінні (інспекції) самоврядного контролю; управлінні з питань реклами; управлінні туризму та промоцій; Департаменті соціальної політики (тричі); Департаменті міського благоустрою; Департаменті освіти і науки, молоді та спорту; Департаменті освіти і науки; Департаменті молоді та спорту. Двічі проведено перевірки у районних в місті Києві державних адміністраціях: Голосіївській, Дарницькій, Деснянській, Дніпровській, Оболонській, Печерській, Подільській, Святошинській, Солом'янській та тричі у Шевченківській.

Всього за 2018 рік проведено 67 перевірок. За їх результатами керівником апарату (виконувачем обов'язки 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 планується проведення таких перевірок відповідно до графіка.

Упродовж 2018 року відповідно до графіка, затвердженого Київським міським головою Кличком В.В. 22.12.2017 на здійснення вищезазначеного Указу, перед Київським міським головою Кличком В.В. звітували керівники структурних підрозділів виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації): Департаменту будівництва та житлового забезпечення; Департаменту внутрішнього фінансового контролю та аудиту; Департаменту економіки та інвестицій; Департаменту житлово-комунальної інфраструктури; Департаменту з питань державного архітектурно-будівельного контролю міста Києва; Департаменту з питань інформаційно-комунікаційних технологій та захисту інформації; Департаменту з питань реєстрації; Департаменту земельних ресурсів; Департаменту комунальної власності м.Києва; Департаменту культури; Департаменту містобудування та архітектури; Департаменту міського благоустрою та збереження природного середовища; Департаменту освіти і науки, молоді та спорту; Департаменту охорони здоров'я; Департаменту промисловості та розвитку підприємництва; Департаменту соціальної політики; Департаменту суспільних комунікацій; Департаменту транспортної інфраструктури; Департаменту фінансів; Служби у справах дітей та сім'ї; Управління (інспекція) самоврядного контролю. Крім цього, двічі звітували голови десяти районних в місті Києві державних адміністрацій: Голосіївської, Дарницької, Деснянської, Дніпровської, Оболонської, Печерської, Подільської, Святошинської, Солом'янської та Шевченківської. Упродовж звітнього періоду керівниками підготовлено та надано Київському міському голові Кличку В.В. 41 звіт. 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 2018 року відбулось 12 засідань комісії, на яких розглянуто звернення 12-ти громадян.

У Київській міській державній адміністрації відпрацьована дієва система контролю за своєчасним та якісним розглядом звернень громадян. Працівниками управління з питань звернень громадян щотижня готується інформація про розгляд звернень громадян: щосередини – про наблизення та закінчення встановлених строків виконання контрольних письмових звернень громадян та доручень, даних на особистому прийомі; щочетверга – інформація про стан виконавської дисципліни по розгляді звернень громадян, які направлені на розгляд до управління контрольно-аналітичного забезпечення першого заступника та відділів контрольно-аналітичного забезпечення заступників голови Київської міської державної адміністрації; щоп'ятниці – про стан виконавської дисципліни по розгляді звернень громадян, які направлені на

розгляд до районних в місті Києві державних адміністрацій, департаментів, управлінь та служб Київської міської державної адміністрації. Вся вищезазначена інформація доповідалася виконавчу обов'язків керівника апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) Верес Л.І. та керівникові апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) Загуменному Д.М.

У Київській міській державній адміністрації відпрацьована система попередніх нагадувань, адресованих керівникам: управління контролюю-аналітичного забезпечення першого заступника голови Київської міської державної адміністрації, відділам контролюю-аналітичного забезпечення заступників голови Київської міської державної адміністрації, управління контролюю-аналітичного забезпечення керівництва апарату виконавчого органу Київської міської ради (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.

З метою удосконалення роботи зі зверненнями громадян начальником управління з питань звернень громадян апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) Бричко О.Л. проведено наради: 03.08.2018 з начальниками відділів роботи зі зверненнями громадян районних в місті Києві державних адміністрацій та працівниками структурних підрозділів виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), відповідальних за організацію роботи зі зверненнями громадян; 29.10.2018 з працівниками, відповідальними за роботу зі зверненнями громадян у структурних підрозділах виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації); 29.10.2018 з працівниками відповідальними за роботу зі зверненнями громадян у районних в місті Києві державних адміністраціях з питань виконання Закону України "Про звернення громадян", заходів 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", доручень Київського міського голови, про стан роботи зі зверненнями громадян у Київській міській державній адміністрації та районних у місті Києві державних адміністраціях. За результатами проведених нарад складено протоколи доручень.

Крім того, на виконання доручення виконувача обов'язків керівника апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) Верес Л.І від 02.10.2018 № 009-939 та доручення керівника апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) Загуменного Д.М. від 19.11.2018 № 42685 щодо розгляду на засіданнях колегій у структурних підрозділах та районних в місті Києві державних адміністраціях з питання виконавської дисципліни по розгляду звернень громадян, за участю співробітника управління з питань звернень громадян Прилипка Ю.М. зазначені заходи проведено у: Департаменті житлово-комунальної інфраструктури, Департаменті земельних ресурсів, Департаменті транспортної інфраструктури, Департаменті освіти і науки, Департаменті соціальної політики, Службі у справах дітей, управління з питань реклами та управлінні туризму та промоцій. Також зазначені заходи проведено у районних в місті Києві державних адміністраціях: Деснянській, Дніпровській, Оболонській, Подільській. На 2019 рік також заплановано проведення колегій у структурних підрозділах та районних в місті Києві державних адміністраціях з питання виконавської дисципліни по розгляду звернень громадян за участю співробітника управління з питань звернень громадян Прилипка Ю.М.

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 по забезпеченню всебічного розгляду звернень громадян, посиленню персональної відповідальності керівників усіх рівнів за вирішення питань, що порушуються у зверненнях громадян, особливо найменш соціально захищених категорій, по удосконаленню та проведенню прямих телефонних ліній для встановлення діалогу з громадськістю з питань дотримання законодавства України, по забезпеченню безперешкодного прийому громадян, об'єктивній, неупередженій і вчасній перевірці фактів, викладених у зверненнях, фактичного поновлення порушених прав та інтересів громадян.