

ІНФОРМАЦІЯ

про підсумки роботи із розгляду звернень громадян
в апараті виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської
державної адміністрації) за 9 місяців 2019 року

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 01.01.2019 до 30.09.2019 зареєстровано 21324 звернення громадян, з них: письмових – 13263, усних – 8061 (за аналогічний період минулого року відповідно – 21201, з них: письмових – 13176, усних – 8026). У порівнянні з минулим роком загальна кількість звернень збільшилась на 122 звернення, або на 0,6%.

За період з 01.01.2019 по 30.09.2019 на електронну адресу zvernen@kmda.gov.ua Київської міської державної адміністрації надійшло 4602 звернення громадян (за аналогічний період минулого року – 3581 звернення громадян). У порівнянні з минулим роком загальна кількість звернень збільшилась на 1021 звернення, або на 28,5%.

З усіх звернень, що надійшли до Київської міської державної адміністрації за 9 місяців 2019 року, управлінням з питань звернень громадян взято на контроль 13306 звернень, або 62,4%.

За звітний період до Київської міської державної адміністрації надійшло 2782 колективних звернення, частка яких складає 13,0% від загальної кількості. У порівнянні з аналогічним періодом минулого року загальна кількість колективних звернень збільшилась на 16, або на 0,6%.

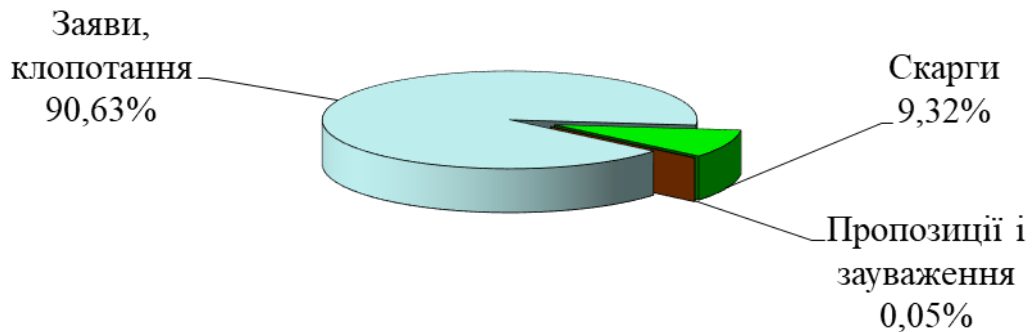
Значну кількість у колективних зверненнях складають питання оплати квартир та комунальних послуг, благоустрою, поточного ремонту будинків, незадовільного опалення, встановлення лічильників, ремонту сантехнічного обладнання та комунікацій, незгоди із запланованим будівництвом, діяльності ЖБК та ОСББ, роботи ЖЕКів, робота ліфтів, водопостачання, обстеження санітарно-технічного стану квартир, будинків, демонтажу МАФів, ремонту покрівлі у житлових будинках, роботи дитячих закладів та закладів освіти, паркування, облаштування переходів, встановлення світлофорів, руху транспорту, діяльності медичних закладів, приватизації житла у гуртожитках, незручностей від побутових та промислових шумів, охорони лісів та зелених насаджень, надання житла та відселення з аварійних та старих будинків тощо.

З урахуванням колективних звернень до Київської міської державної адміністрації звернулось 118777 громадян, які порушили 33141 питання. За аналогічний період минулого року, з урахуванням колективних звернень, до Київської міської державної адміністрації звернулось 141165 громадян.

За звітний період до управління з питань звернень громадян надійшло 87 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 ін.

Громадяни зверталися передусім із заявами щодо вирішення конкретних життєвих питань (90,63%), скаргами (9,32%), пропозиціями і зауваженнями (0,05%).

Питома вага звернень громадян, що надійшли на адресу Київської міської державної адміністрації за період з 01.01.2019 до 30.09.2019



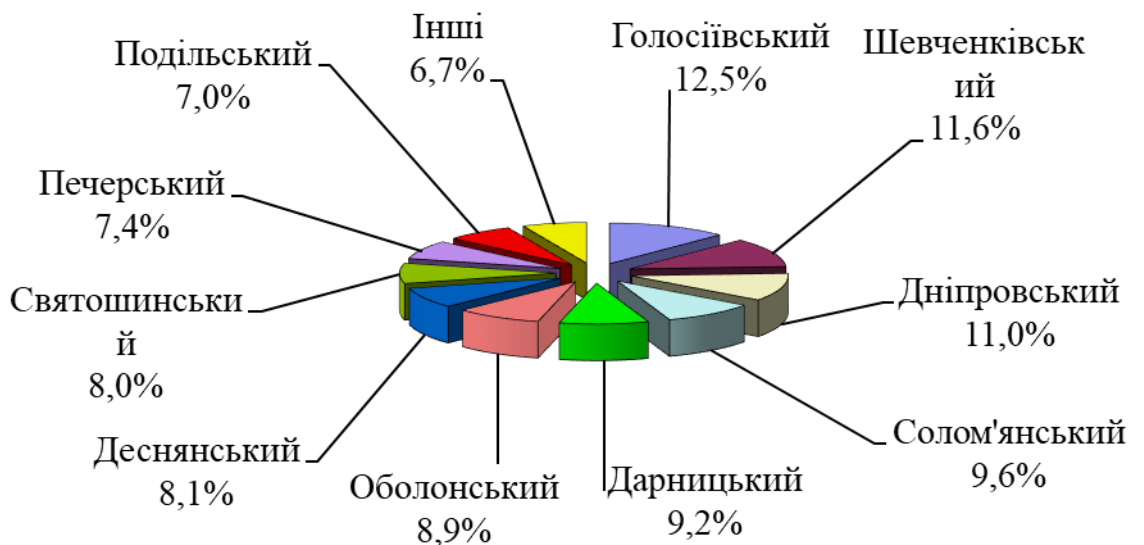
За звітний період із загальної кількості звернень безпосередньо від громадян надійшло 74,0%. Для розгляду за належністю до Київської міської державної адміністрації передано: з Офісу Президента України – 8,6%, з Кабінету Міністрів України – 3,3%, від народних депутатів України – 3,0%, від депутатів Київської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

**Питома вага звернень, що надійшли до Київської міської державної адміністрації
безпосередньо від громадян, органів державної влади, місцевого самоврядування,
установ за період з 01.01.2019 до 30.09.2019**



Найбільша кількість звернень надійшла від мешканців Голосіївського (12,5%) та Шевченківського (11,2%) районів, найменша – від мешканців Печерського (7,4%) та Подільського районів (7,0%).

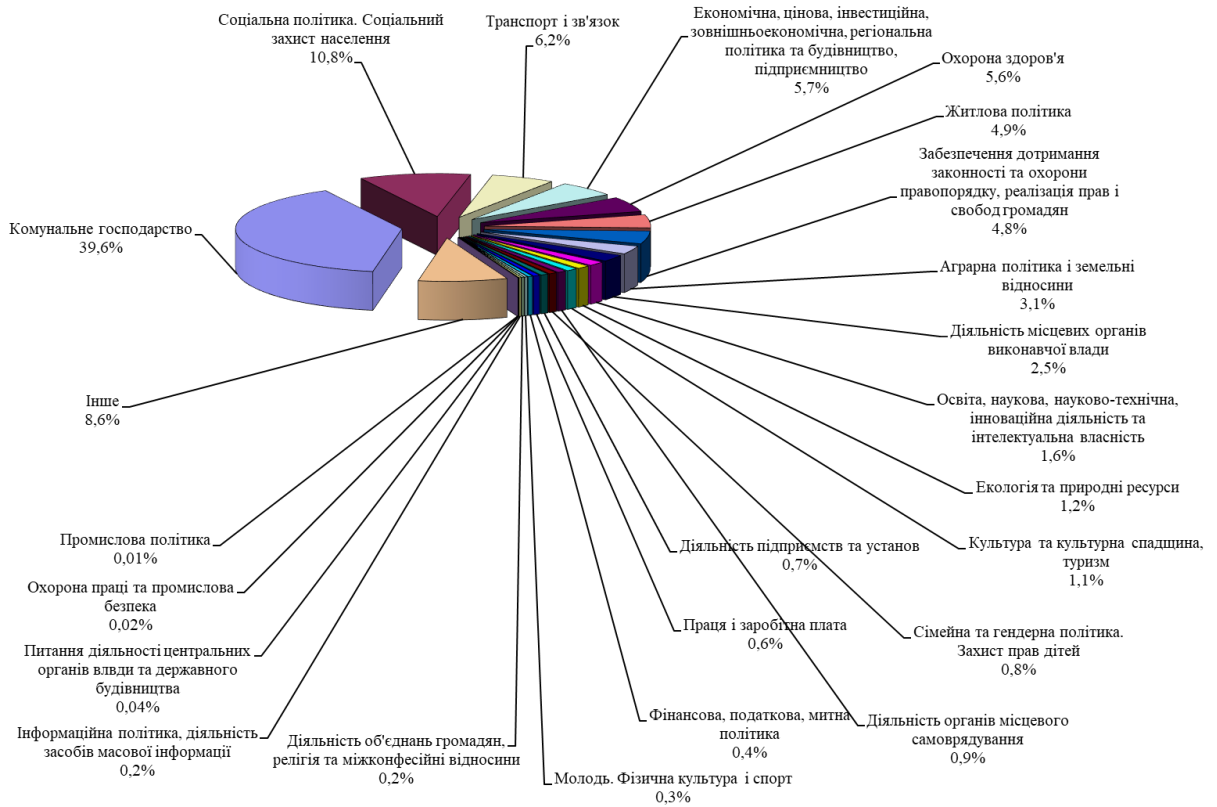
Питома вага звернень громадян, що надійшли на адресу Київської міської державної адміністрації за період з 01.01.2019 до 30.09.2019 в розрізі районів



Як свідчить аналіз, серед основних питань, що порушують громадяни, чільне місце займають питання комунального господарства – 39,6%, питання

соціального захисту – 10,8%, питання транспорту та зв'язку – 6,2%, питання економічної, цінової, інвестиційної, зовнішньоекономічної, регіональної політики та будівництва, підприємництва – 5,7%, питання охорони здоров'я – 5,6%, питання житлової політики – 4,9% від загальної кількості.

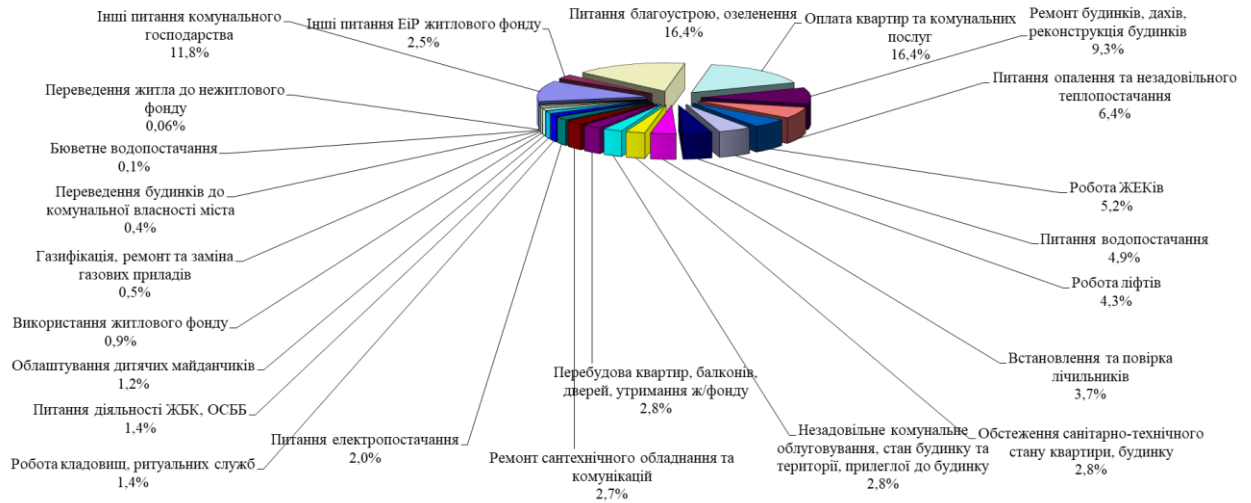
Основні питання, що порушували громадяни у своїх зверненнях до Київської міської державної адміністрації за період з 01.01.2019 до 30.09.2019



Найбільше за звітний період 2019 року киян турбували такі питання:

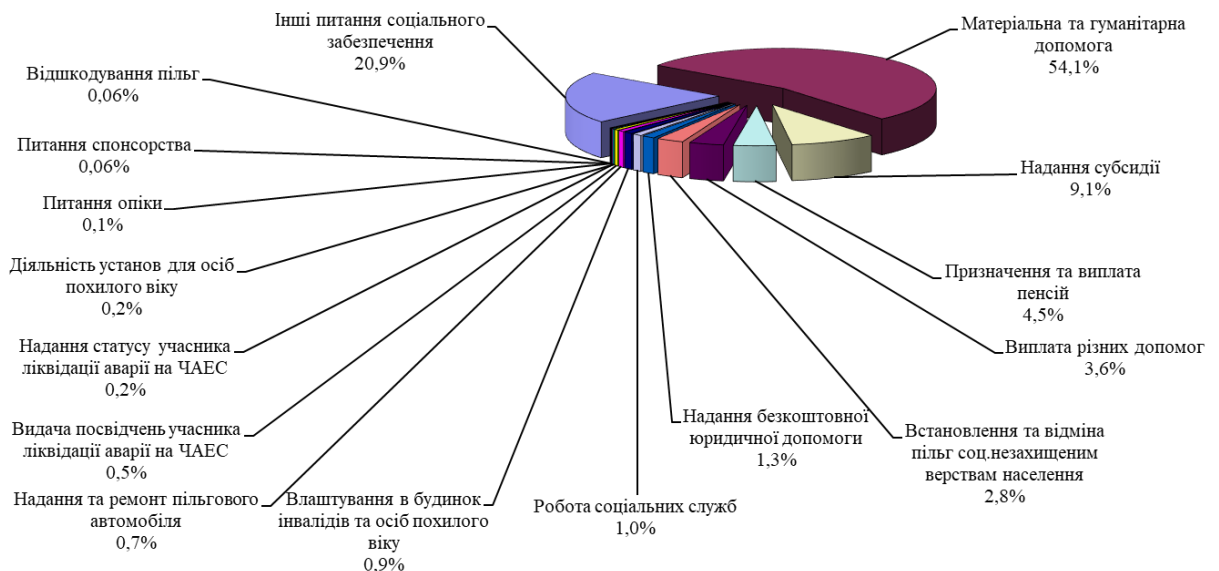
– комунального господарства – 36,9%. Найчастіше порушувались питання щодо благоустрою, озеленення (2159 питань, або 16,4%), оплати житлово-комунальних послуг (2153 питання, або 16,4%), ремонту будинків, дахів, реконструкції будинків (1225 питань, або 9,3%), опалення та незадовільного теплопостачання (836 питань, або 6,4%), роботи ЖЕКів (679 питань, або 5,2%), водопостачання (642 питання, або 4,9%), роботи ліфтів (560 питань, або 4,3%), встановлення та повірки лічильників (491 питання, або 4,3%);

Співвідношення основних питань житлово-комунального господарства, що порушували громадяни за період з 01.01.2019 до 30.09.2019, %



– соціального захисту складають 10,89%. Найчастіше громадяни звертались з питань надання матеріальної та гуманітарної допомоги (1939 питань, або 54,1%), надання субсидії (326 питань, або 9,1%), призначення та виплати пенсій (160 питань, або 4,5%), виплати різних допомог (130 питань, або 3,6%), встановлення та відміна пільг соціально незахищеним верствам населення (102 питання, або 2,8%), надання безкоштовної юридичної допомоги (48 питань, або 1,3%), та роботи соціальних служб (35 питань, або 1,0%);

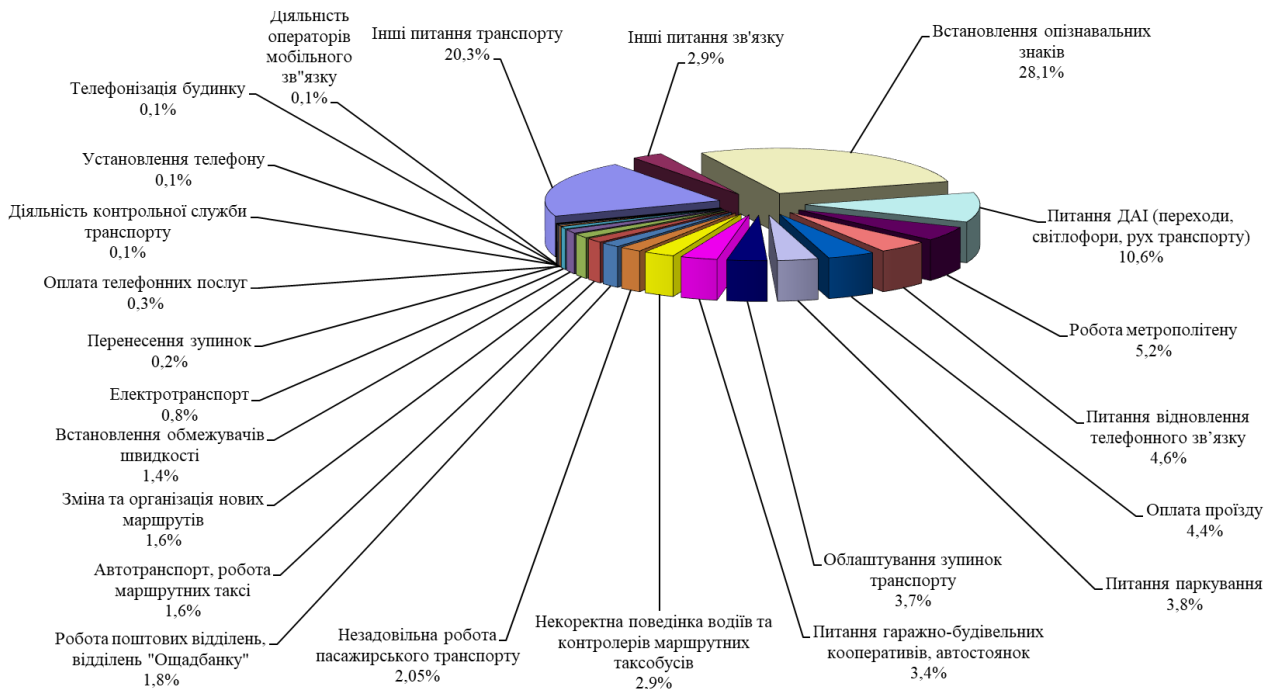
Співвідношення основних питань соціального захисту, що порушували громадяни за період з 01.01.2019 до 30.09.2019, %



– транспорту та зв'язку складають 6,2% від загальної кількості. Громадяни найчастіше порушували питання щодо встановлення опізнавальних знаків (576 питань, або 28,1%), руху транспорту, встановлення переходів чи світлофорів (217 питань, або 10,6%), роботи метрополітену (106 питань, або 5,2%), відновлення телефонного зв'язку (95 питань, або 4,6%), оплати проїзду

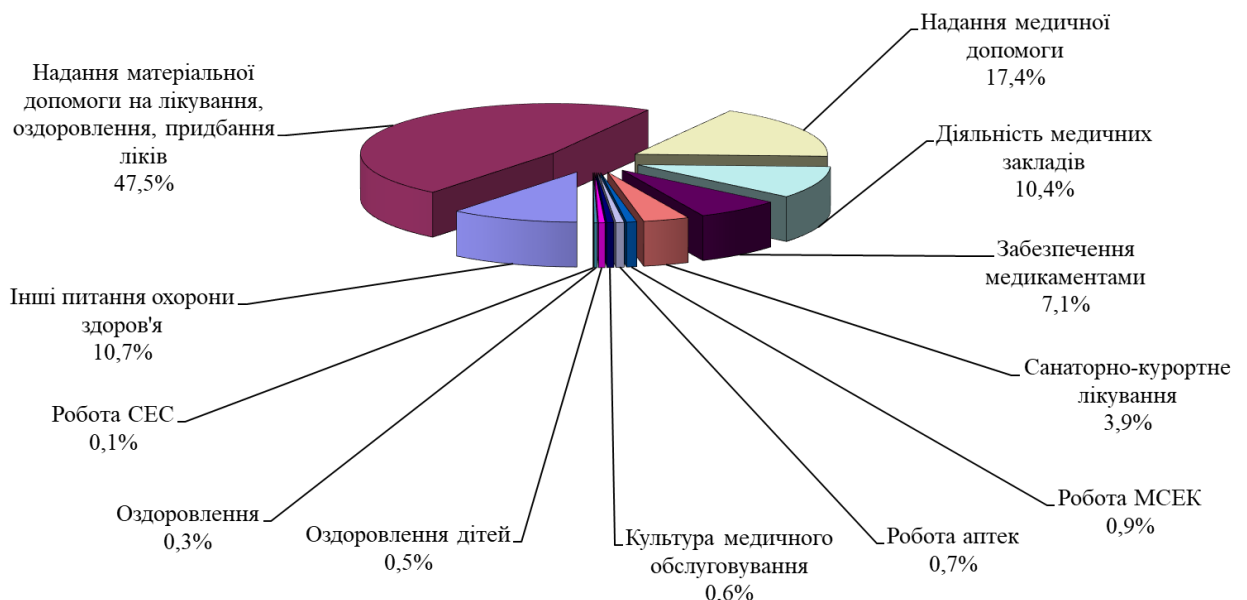
(90 питань, або 4,4%), паркування (77 питань, або 3,8%), облаштування зупинок транспорту (76 питань, або 3,7%), гаражно-будівельних кооперативів, автостоянок (70 питань, або 3,4%);

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



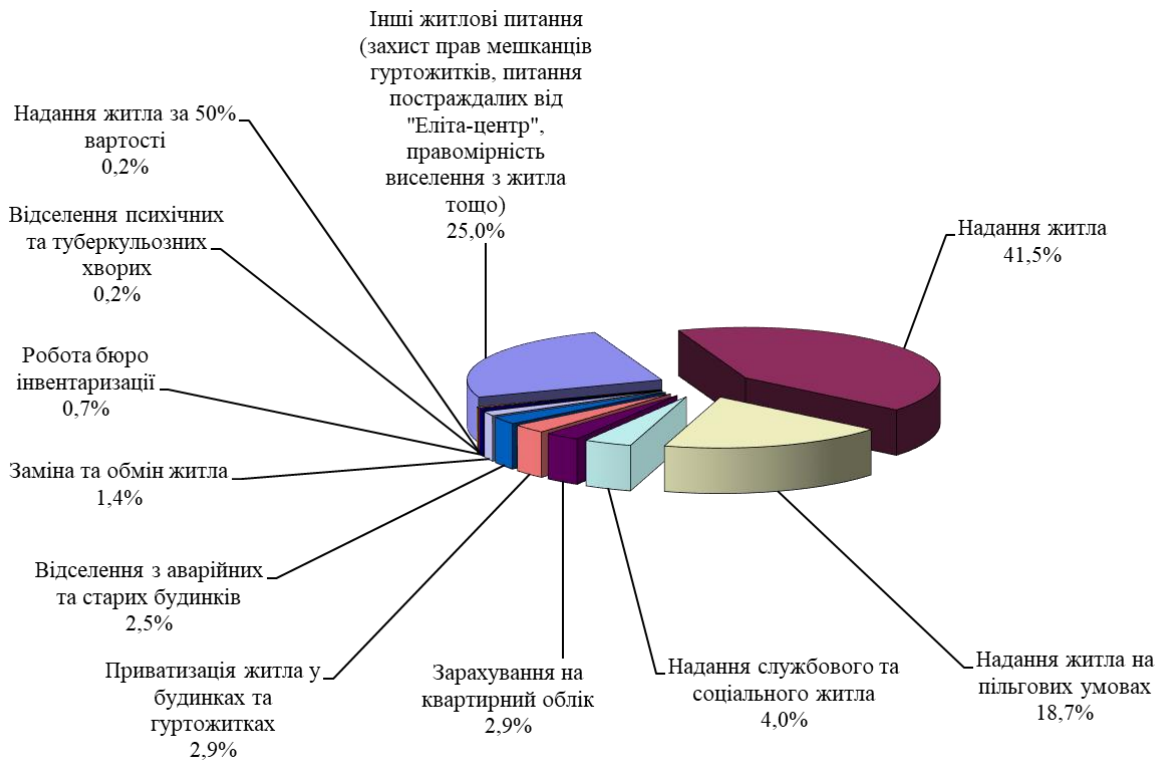
– охорони здоров'я становлять 5,6%. Громадяни найчастіше порушували питання надання матеріальної допомоги на лікування, оздоровлення, придбання ліків (887 питань, або 47,5%), надання медичної допомоги (325 питань, або 17,4%), діяльності медичних закладів (194 питання, або 10,4%), забезпечення медикаментами (133 питання, або 7,1%), забезпечення санаторно-курортним лікуванням (72 питання, або 3,9%);

Співвідношення основних питань охорони здоров'я, що порушували громадяни за період з 01.01.2019 до 30.09.2019, %



– житлової політики складають 4,9%. Громадяни найчастіше порушували питання щодо надання житла (669 питань, або 41,5%), надання житла на пільгових умовах (301 питання, або 18,7%), надання службового та соціального житла (64 питання, або 4,0%), зарахування на квартирний облік (47 питань, або 2,9%), приватизації житла у будинках та гуртожитках (46 питань, або 2,9%), відселення з аварійних та старих будинків (40 питань, або 2,5%), та заміни та обміну житла (23 питання, або 1,4%).

Співвідношення основних питань житлового забезпечення, що порушували громадяни за період з 01.01.2019 до 30.09.2019, %



Особистий прийом громадян керівництвом Київської міської державної адміністрації проводиться відповідно до статті 22 Закону України “Про звернення громадян” та графіка проведення особистого та виїзних прийомів громадян, затвердженого Київським міським головою Кличком В.В.

Всього упродовж звітнього періоду особисто Київським міським головою Кличком В.В. прийнято 330 громадян, які подали 251 звернення. Всі звернення громадян, отримані на особистих прийомах Київського міського голови Кличка В.В., залишаються на контролі до остаточного вирішення питань, з якими звертались громадяни. Серед тих, хто зазначив свою пільгову категорію під час відвідування особистого прийому Київського міського голови Кличка В.В.: учасників АТО – 41 особа, інвалідів I, II та III груп – 6 осіб, члени багатодітних родин – 5 осіб, інвалідів війни – 3 особи, дитина війни – 2 особи, одиноких матерів – 1 особа. Всі звернення опрацьовані відповідно до чинного законодавства. Всі звернення опрацьовані відповідно до чинного законодавства.

З 01.01.2019 по 30.09.2019 першим заступником, заступниками голови Київської міської державної адміністрації та керівником апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)

проведено 110 особистих прийомів громадян, на яких прийнято 329 громадян, якими подано 155 звернень. Та проведено 23 виїзних прийоми громадян, на яких прийнято 23 особи, якими подано 22 звернення. Загалом прийнято 352 особи, якими подано 177 звернень.

За період з 01.01.2019 по 30.09.2019 першим заступником голови Київської міської державної адміністрації та заступниками голови Київської міської державної адміністрації проведено 64 прямих (“гарячих”) телефонних ліній, під час яких звернулося 24 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 та керівником апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) за період з 01.01.2019 по 30.09.2019 наведено в наступній таблиці.

Прізвище, ім'я та по батькові заступника	Кількість особистих прийомів громадян		Кількість громадян, прийнятих на особистому прийомі	Результат розгляду			Кількість виїзних особистих прийомів громадян		Кількість громадян, які звернулись на особистих прийомів громадян	Результат розгляду			Кількість телефонних ліній		Кількість прийнятих телефонних дзвінків
	Заплановано	Фактично проведено		роз'яснено	задоволено	відхилено	Заплановано	Фактично проведено		роз'яснено	задоволено	відхилено	заплановано	відбулося фактично	
Поворозник М.Ю.	9	10	8	8	0	0	18	16	0	0	0	0	9	8	0
Давтян Д.О.	9	8	10	10	0	0	8	7	0	0	0	0	8	9	1
Мондрійський В.М.	9	8	29	18	0	0	18	10	9	9	0	0	9	8	8
Непоп В.І.	9	47	155	48	0	0	9	0	0	0	0	0	9	8	1
Пантелєєв П.О.	9	9	65	28	0	0	9	4	13	12	0	0	9	9	8
Спасибко О.В.	9	11	28	15	0	0	9	0	0	0	0	0	9	7	3
Слончак В.В.	9	8	16	10	0	0	9	4	0	0	0	0	9	6	0
Хонда М.П.	9	9	18	13	5	0	9	7	1	0	1	0	9	9	3
ВСЬОГО	72	110	329	150	5	0	89	48	23	21	1	0	71	64	24

Інформація про проведення першим заступником голови Київської міської державної адміністрації, заступниками голови Київської міської державної адміністрації та керівником 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 газеті “Хрещатик”.

Відповідно до графіка, затвердженого Київським міським головою Кличком В.В. 27.12.2018 на виконання Указу, працівниками управління з питань звернень громадян апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) проводяться **виїзні дні контролю** у районних в місті Києві державних адміністраціях, під час яких здійснюється перевірка стану виконання доручень, наданих за результатами розгляду звернень громадян. Упродовж дев'яти місяців 2019 року працівниками управління з питань звернень громадян проведено 142 днів контролю у районних в місті Києві державних адміністраціях, під час яких перевірено виконання 147 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 керівнику (виконувачу обов'язків керівника) апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) щомісячно готується інформація, на яку надаються відповідні доручення.

Відповідно до графіка, затвердженого Київським міським головою Кличком В.В. 27.12.2018 на виконання Указу, працівниками управління з питань звернень громадян проведено **перевірки** організації роботи зі зверненнями громадян, організації та проведення особистого прийому громадян, стану виконавської дисципліни по розгляду звернень громадян у наступних департаментах виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації): будівництва та житлового забезпечення, внутрішнього фінансового контролю та аудиту (двічі), внутрішнього фінансового контролю та аудиту, економіки та інвестицій (двічі), житлово-комунальної інфраструктури, з питань державного архітектурно-будівельного контролю міста Києва (двічі), з питань реєстрації, земельних ресурсів, інформаційно-комунікаційних технологій, комунальної власності м. Києва (двічі), культури, містобудування та архітектури (двічі), міського благоустрою, освіти і науки, молоді та спорту, охорони здоров'я (двічі), охорони культурної спадщини, промисловості та розвитку підприємництва (двічі), соціальної політики (двічі), суспільних комунікацій (двічі), транспортної інфраструктури (двічі), фінансів, у Службі у справах дітей та сім'ї (двічі), Управлінні (інспекції) самоврядного контролю, Управлінні з питань реклами (двічі), Управління екології та природних ресурсів, Управлінні туризму та промоцій. Також перевірки проведені у районних в місті Києві державних адміністраціях: Голосіївській (двічі), Дарницькій (двічі), Деснянській, Дніпровській, Оболонській (двічі), Печерській (двічі), Подільській, Святошинській, Солом'янській, Шевченківській. Всього упродовж дев'яти місяців 2019 року проведено 52 перевірки. За їх результатами керівником (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 норм Закону України “Про звернення громадян”. У подальшому відповідно до графіка буде продовжено проведення таких перевірок.

Відповідно до затвердженого Київським міським головою Кличком В.В. 27.12.2018 на виконання Указу графіка про **звітування** щодо організації роботи зі зверненнями громадян голів районних в місті Києві державних адміністрацій та керівників департаментів та інших структурних підрозділів виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) перед Київським міським головою Кличком В.В. звітували директора департаментів: будівництва та житлового забезпечення, економіки та інвестицій, з питань державного архітектурно-будівельного контролю міста Києва, земельних ресурсів, інформаційно-комунікаційних технологій, комунальної власності м. Києва, містобудування та архітектури, освіти і науки, молоді та спорту, охорони здоров'я, промисловості та розвитку підприємництва, суспільних комунікацій, соціальної політики, транспортної інфраструктури, Служби у справах дітей та сім'ї, управління (інспекція) самоврядного контролю, управління екології та природних ресурсів, управління з питань реклами, управління туризму та промоцій. Крім цього, звітували голови десяти районних в місті Києві державних адміністрацій: Голосіївської (двічі), Дарницької (двічі), Деснянської, Дніпровської, Оболонської (двічі), Печерської (двічі), Подільської, Святошинської, Солом'янської та Шевченківської. Упродовж звітнього періоду керівниками підготовлено та надано Київському міському голові Кличку В.В. 33 звіти. За результатами звітування Київським міським головою Кличком В.В. надано відповідні доручення щодо організації роботи із зверненнями громадян.

На виконання Указу у Київській міській державній адміністрації у 2008 році створено постійно діючу комісію з питань розгляду звернень громадян. Упродовж 9 місяців 2019 року відбулось 9 засідань комісії, на яких розглянуто 9 звернень громадян.

У Київській міській державній адміністрації відпрацьована дієва система контролю за своєчасним та якісним розглядом звернень громадян. Працівниками управління з питань звернень громадян щосереді готується інформація виконавцям про наближення та закінчення встановлених строків виконання контрольних письмових звернень громадян та доручень, даних на особистому прийомі. Працівниками управління з питань звернень громадян щотижня готується інформація про розгляд звернень громадян: щосереді про наближення та закінчення встановлених строків виконання контрольних письмових звернень громадян та доручень, даних на особистому прийомі, щочетверга – про стан виконавської дисципліни по розгляді 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), щоп'ятниці готується

інформація про стан виконавської дисципліни по розгляді звернень громадян, які направлені на розгляд до районних в місті Києві державних адміністрацій, структурних підрозділів виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації). Вся вищезазначена інформація доповідається виконавчу обов'язків керівника апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

У Київській міській державній адміністрації відпрацьована система попередніх нагадувань, адресованих першому заступнику та заступникам голови, головам районних в місті Києві державних адміністрацій та керівникам департаментів, управлінь та служб 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 із 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 у комунальних засобах масової інформації та на Єдиному веб-порталі територіальної громади міста Києва.

У виконавчому органі Київської міської ради (Київській міській державній адміністрації) і надалі продовжуватиметься робота із забезпечення всебічного розгляду звернень громадян, посилення персональної відповідальності керівників усіх рівнів за вирішення питань, що порушують громадяни, особливо соціально незахищених категорій; удосконалення та проведення прямих телефонних ліній для встановлення діалогу з громадськістю з питань дотримання законодавства України та забезпечення участі громадян в управлінні державними справами; забезпечення безперешкодного прийому громадян; об'єктивна, неупереджена і вчасна перевірка фактів, викладених у зверненнях; фактичне поновлення порушених прав та інтересів громадян.