



УКРАЇНА

ВИКОНАВЧИЙ ОРГАН КИЇВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ
(КИЇВСЬКА МІСЬКА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ)

ДЕПАРТАМЕНТ ТРАНСПОРТНОЇ ІНФРАСТРУКТУРИ

вул. Леонтовича, 6, м. Київ, 01030 тел.(044) 366 63 05, (044) 366 6343
Контактний центр міста Києва (044) 15 51 E-mail: transport@kyivcity.gov.ua
Код ЄДРПОУ 37405284

Начальнику управління з питань
звернень громадян виконавчого органу
Київської міської ради (Київської
міської державної адміністрації)
Оксані БРИЧКО

Шановна Оксано Леонідівно!

На виконання Указу Президента України від 07 лютого 2008 року №109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» та згідно з графіком звітування щодо організації роботи із зверненнями громадян голів районних в місті Києві державних адміністрацій, керівників департаментів, управлінь та інших структурних підрозділів виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) у 2023 році, затвердженим 27 лютого 2023 року, надаємо інформацію про роботу із зверненнями громадян у Департаменті транспортної інфраструктури за період з 01.01.2023 по 31.12.2023.

На виконання зазначеного Указу створено комплексну систему заходів по роботі зі зверненнями громадян, яка передбачає їх реєстрацію, облік, розгляд та контроль.

З 01.01.2023 по 31.12.2023 до Департаменту транспортної інфраструктури надійшло 2356 звернень громадян, з них письмових – 2343 (в тому числі звернень, що надійшли електронною поштою - 1410), усних – 13, що на 400 звернення більше ніж за аналогічний період 2022 року.

При розгляді звернень громадян особлива увага приділялась своєчасному наданню відповідей заявникам (скаржникам), недопущенню повторного



ДОКУМЕНТ ІТС ЄІПК СЕД АСКОД (ПІДПИСАНО КВАЛІФІКОВАНИМ
ЕЛЕКТРОННИМ ПІДПИСОМ)

Сертифікат 364EDA0700000000000000000000000001
Підписувач Москаленко Сергій Олександрович
Дійсний з 08.09.2023 10:10:14 по 08.09.2024 23:59:59

Департамент транспортної
інфраструктури



053-172 від 09.01.2024

надсилання звернень, підвищенню відповідальності керівників та відповідних працівників за розгляд звернень, поліпшенню умов реалізації конституційного права громадян на звернення та усуненню недоліків в роботі.

За звітний період до Департаменту транспортної інфраструктури надійшло 396 колективних звернень громадян, частка яких складає 17% від загальної кількості. У порівнянні з аналогічним періодом минулого року загальна кількість колективних звернень збільшилась на 118 звернень. З урахуванням колективних звернень за вказаний період до Департаменту звернулось 517048 громадянина, які у своїх листах порушили 2107 питання різної тематичної спрямованості, а саме: питання відновлення або організації нових маршрутів загального користування, безоплатного проїзду, паркування автомобілів, ремонту та відновлення дорожнього покриття, виплати заробітної плати на підприємствах транспортної інфраструктури, питання загального характеру.

Основні зусилля Департаменту транспортної інфраструктури щодо розгляду звернень громадян зосереджувались на:

- об'єктивному, всебічному і вчасному розгляді звернень громадян відповідно до вимог законодавства України;

- вирішенні проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, інваліди, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім'ї, одинокі матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту;

- недопущенні надання необґрунтованих та неповних відповідей за зверненнями громадян із порушенням строків; безпідставної передачі розгляду звернень іншим органам.

За період з 01.01.2023 по 31.12.2023 до Департаменту звернувся 1 Герой України, якому надано роз'яснення з порушеного питання.

У Департаменті транспортної інфраструктури за вказаний період здійснювались організаційно-технічні, правові, інформаційно-роз'яснювальні та методичні заходи щодо удосконалення роботи зі зверненнями.

Стан роботи по розгляді звернень громадян постійно контролюється у відділах та управліннях, відпрацьована система попередніх нагадувань, адресованих виконавцям, яка включає усні та письмові попередження про своєчасний та якісний розгляд звернень.

Заслужують на увагу приклади позитивного вирішення звернень громадян, а саме:

1. Звернення громадянки Городецької О. щодо облаштування безпечного пішохідного переходу. Виконано роботи, в рамках капітального ремонту Повітрофлотського проспекту.



ДОКУМЕНТ ІТС ЄІПК СЕД АСКОД (ПІДПИСАНО КВАЛІФІКОВАНИМ ЕЛЕКТРОННИМ ПІДПИСОМ)

Сертифікат 364EDA070001
Підписувач Москаленко Сергій Олександрович
Дійсний з 08.09.2023 10:10:14 по 08.09.2024 23:59:59

Департамент транспортної інфраструктури



053-172 від 09.01.2024

2. Звернення громадянки Костенко А. () щодо усунення недоліків у стані дорожнього покриття за зазначеними адресами. Ремонт виконано.

3. Звернення громадянина Кочури М. В. щодо відновлення руху автобусів маршруту № 36. З 02.09.2023 відновлено рух автобусів маршруту загального користування у звичайному режимі руху №36 «Вул. Сирецька – станція метро «Дорогожичі» за постійною схемою руху.

4. Звернення громадянки Ключникової Т.С. () щодо збільшення кількості рухомого складу на автобусному маршруті №37 в період з 14-00 до 16-00. З 12.09.2023 внесено зміни в розклад руху автобусів маршруту №37, збільшено кількість рухомого складу.

5. Звернення громадянина Мешко Т.Л. () щодо впровадження додаткової зупинки автобусів маршруту №77 на перетині вулиці Крайньої та вулиці Братиславської. З 15.12.2023 по трасі руху автобусів маршруту №77 впроваджено зупинку «Вулиця Братиславська» в обох напрямках.

6. Звернення громадянки Каменських Г. () щодо впровадження зупинки автобусів маршруту №57 «Проспект Академіка Глушкова». З 22.12.2023 по трасі руху автобусів маршруту №57 впроваджено зупинку проспект Академіка Глушкова.

7. Звернення громадянина Лаптева Д. С. () стосовно встановлення стійки з дорожніми знаками на майданчику для паркування по вул. Віталія Скакуна у місті Києві. Питання вирішено позитивно. Фахівцями КП «Київтранспарксервіс» було здійснено виїзд на майданчик для паркування за вищевказаною адресою за результатами якого вжито заходи по відновленню стійки з дорожніми знаками на майданчику для паркування з назвою: місто Київ, вул. Віталія Скакуна (від вул. Героїв Севастополя до бульв. Вацлава Гавела).

8. Звернення громадянина Мазур С. Ю. () стосовно демонтажу дорожнього знаку по просп. Оболонському, 21Б у місті Києві. Питання вирішено позитивно. Фахівцями КП «Київтранспарксервіс» здійснено виїзд на майданчик для паркування за вищевказаною адресою для перевірки викладених у зверненні фактів, за результатами якого усунуто недолік зазначений у зверненні.

9. Звернення громадянки Іванової О. О. () стосовно аварійного стану дорожніх знаків на майданчику для паркування по вул. Бульварно-Кудрявській, 7 у місті Києві. Питання вирішено позитивно. Фахівцями КП «Київтранспарксервіс» здійснено виїзд на паркувальний майданчик за вищевказаною адресою, за результатами якого було



ДОКУМЕНТ ІТС ЄІПК СЕД АСКОД (ПІДПИСАНО КВАЛІФІКОВАНИМ ЕЛЕКТРОННИМ ПІДПИСОМ)

Сертифікат 364EDA070000000000000000000000000001
Підписувач Москаленко Сергій Олександрович
Дійсний з 08.09.2023 10:10:14 по 08.09.2024 23:59:59

Департамент транспортної інфраструктури



053-172 від 09.01.2024

вжито заходи по відновленню стійок з дорожніми знаками, які зазначені у зверненні.

За звітний період КП «Київський метрополітен», яке підпорядковане Департаменту транспортної інфраструктури виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), керівництвом та керівниками структурних підрозділів метрополітену були вжиті конкретні заходи, наприклад:

№ п/н	Тематика звернень	Зміст питання	Зміст наданої відповіді та заходи, які було вжито з даного питання
1	Щодо роботи працівників контрольних пунктів: надійшло 174 звернень.	Пасажири були незадоволені: вимогою працівників контрольних пунктів станцій метрополітену оплатити перевезення багажу та заборону його перевезення; заборону проходу з тваринами без спеціальних контейнерів чи кліток; заборону проходу з напоями; відмовою у проході через контрольньо-пропускний пункт у випадках неспрацювання «Картки киянина» та засобів оплати проїзду тощо.	Причиною більшості цих звернень було порушення пасажирами вимог Правил користування метрополітеном (далі – Правила), про що заявникам надавалися відповідні роз'яснення.
2	Безкоштовний проїзд в метрополітені окремих категорій громадян: надійшло 94 звернення.	Найбільша кількість звернень: щодо проїзду учнів за учнівськими квитками; військовослужбовців та членів їх сімей; осіб з інвалідністю.	Усім заявникам надані роз'яснення згідно з положеннями чинного законодавства.
3	Робота пасажирської автоматики на станціях: надійшло 2121 звернення.	Переважна частина звернень стосувалася: зняття коштів з банківських карток при забороні проходу через автоматичні контрольні пункти (далі – АКП); неспрацювання «Картки киянина», транспортних карток і QR-квитка на АКП та інші.	Згідно з розпорядженням виконавчого органу Київської міської ради (КМДА) від 27.04.2018 №706 «Про створення автоматизованої системи обліку оплати проїзду в міському пасажирському транспорті міста Києва



ДОКУМЕНТ ІТС ЄІПК СЕД АСКОД (ПІДПИСАНО КВАЛІФІКОВАНИМ ЕЛЕКТРОННИМ ПІДПИСОМ)

Сертифікат 364EDA070001
Підписувач Москаленко Сергій Олександрович
Дійсний з 08.09.2023 10:10:14 по 08.09.2024 23:59:59

Департамент транспортної інфраструктури



053-172 від 09.01.2024

		сигналу повітряної тривоги; збільшення кількості лав для сидіння на станціях; не зупиняти рух наземними ділянками метрополітену під час повітряної тривоги та інші.	спорудами подвійного призначення та використовуються для перевезення пасажирів і укриття населення у разі виникненні надзвичайних ситуацій або повітряної тривоги, про що заявникам було надано ґрунтовні роз'яснення.
5	Нетактовна поведінка працівників: надійшло 75 звернень.	Причинами цих звернень були: вимога працівників контрольних пунктів оплатити перевезення багажу; відмова пропустити безкоштовно, у разі неспрацювання «Картки киянина», банківської картки, QR-квитка на АКП та інші.	Кожний випадок було опрацьовано окремо. З причетними працівниками проведено роз'яснювальну роботу щодо підвищення культури спілкування з пасажирями задля уникнення надходження аналогічних звернень у майбутньому. Про результати розгляду та вжиті заходи кожного заявника було поінформовано в установленому порядку.
6	Щодо будівництва нових ліній і станцій метрополітену надійшло 86 звернень.	Переважна кількість звернень стосувалися незручностей від будівництва лінії метрополітену на житловий масив Виноградар та термінів його завершення.	З усіх питань заявникам було надано ґрунтовні роз'яснення. Поінформовано, що станом на цей час виконано значний обсяг основних будівельно-монтажних робіт по станціях «Мостицька» та «Прспект Правди» (далі – Об'єкт), зокрема з влаштування огорожуючих конструкцій методом «стіна в ґрунті»,



ДОКУМЕНТ ІТС ЄІПК СЕД АСКОД (ПІДПИСАНО КВАЛІФІКОВАНИМ ЕЛЕКТРОННИМ ПІДПИСОМ)

Сертифікат 364EDA070001
 Підписувач Москаленко Сергій Олександрович
 Дійсний з 08.09.2023 10:10:14 по 08.09.2024 23:59:59

Департамент транспортної інфраструктури



053-172 від 09.01.2024

	надійшло 38 звернень.		відповіді.
11	З інших питань: надійшло 1162 звернення.	Пасажири також зверталися щодо: затиснення дверима при посадці у вагон; прибирання території біля станцій метро та сходів у підземні пішохідні переходи від снігу та льоду; забруднення вагонів; засміченості станцій; перейменування станцій; призупинення з 08.12.2023 руху електропоїздів на дільниці між станціями «Либідська» - «Теремки» Оболонсько-Теремківської лінії метрополітену міста Києва тощо.	З усіх питань заявникам надано ґрунтовні роз'яснення та вжито необхідних заходів.
12	Також надійшло 29 подяк працівникам метрополітену.	За уважність до пасажирів, ввічливе спілкування допомогу під час повітряних тривог, за виклик швидкої допомоги, відчинення вестибюлів тощо.	

Додатково інформуємо, що Департаментом транспортної інфраструктури виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) в оперативному режимі забезпечується постійна координація перевезення військовозобов'язаних за замовленнями Міського територіального центру комплектування та соціальної підтримки. Комунальними підприємствами, які знаходяться в підпорядкуванні Департаменту, надаються всі необхідні транспортні засоби для Збройних Сил України та територіальної оборони міста Києва.

За даний період відбулось чимало позитивних змін для жителів та гостей столиці, а саме:

- обладнано інформаційними табло та системою оплати проїзду – 35 автобусів наданих в якості гуманітарної допомоги;
- обладнано системою оплати проїзду - 2 трамваї Татра-Юг;
- встановлено 3216 дорожніх знаків, замінено 6018 дорожніх знаків, відновлено 269 дорожніх знаків, здійснено ремонт 2481 пристрою примусового зниження швидкості руху транспортних засобів та віх дорожніх направляючих.

КП «Центр організації дорожнього руху» побудовано 5 світлофорних об'єктів, виконано реконструкцію з світлофорних об'єктів.



ДОКУМЕНТ ІТС ЄІПК СЕД АСКОД (ПІДПИСАНО КВАЛІФІКОВАНИМ ЕЛЕКТРОННИМ ПІДПИСОМ)

Сертифікат [364EDA070001](#)
Підписувач [Москаленко Сергій Олександрович](#)
Дійсний з [08.09.2023 10:10:14](#) по [08.09.2024 23:59:59](#)

Департамент транспортної інфраструктури



053-172 від 09.01.2024

- завершено виконання капітального ремонту вулиць Юрія Шумського та Павла Скоропадського (в тому числі шляхопроводу через річку Либідь);

- на вул. Богдана Хмельницького завершено ремонт покриття з бруківки на ділянці між вул. Хрещатик та вул. Володимирською. У складі виконання робіт влаштовано дублюючий регульований наземний пішохідний перехід біля станції метрополітену «Театральна» та пішохідний перехід на перехресті з вул. Володимирською;

- завершено щорічний плановий ремонт фунікулера, яким було передбачено відновлення машинної, компресорної та тиристорної зали; було проведено скорочення тросу; обстеження контактної мережі та шпал з частковою їх заміною; виконано поточний ремонт вагонів фунікулера.

Згідно з розпорядженням Київського міського голови від 30.11.2023 № 1169 «Про організацію дорожнього руху між правим та лівим берегом р. Дніпро по Подільському мостовому переходу у місті Києві» з 01.12.2023 було організовано дорожній рух транспортних засобів спеціалізованого та спеціального призначення, та організовано обстеження пасажиропотоку між правим та лівим берегом р. Дніпро по Подільському мостовому переходу у місті Києві рухомим складом автобусів великої місткості міського пасажирського транспорту загального користування.

Відповідно до розпорядження Київського міського голови від 30.11.2023 № 1170 «Про організацію дорожнього руху тимчасовим технологічним проїздом на ділянці Великої Кільцевої дороги від транспортної розв'язки по вулиці Богатирській до Оболонського проспекту в м. Києві» з 05.12.2023 було організовано дорожній рух транспортних засобів зазначеним проїздом.

З червня 2023 року на об'єкті «Реконструкція шляхопроводу в складі транспортної розв'язки на перетині вул. Дегтярівської та вул. Олександра Довженка» розпочато будівельні роботи, які виконувалися у відповідності до розробленої та затвердженої в установленому порядку проектної документації.

З 20.12.2023 відкрито автопроїзд, а також відновлено рух трамвайних маршрутів №№ 14, 15 на перетині вулиць Дегтярівської та Олександра Довженка.

Влаштовано 40 кільцевих розв'язок в рамках виконання робіт з поточного ремонту.

Відповідно до Плану заходів на 2023-2024 роки з реалізації Національної стратегії із створення безбар'єрного простору в Україні на період до 2030 року у м. Києві, затвердженого розпорядженням Київського міського голови В. Кличка в 2023 році продовжувалася робота зі створення безперешкодного доступу до об'єктів інфраструктури для осіб з інвалідністю та маломобільних груп населення у місті Києві.



ДОКУМЕНТ ІТС ЄІПК СЕД АСКОД (ПІДПИСАНО КВАЛІФІКОВАНИМ ЕЛЕКТРОННИМ ПІДПИСОМ)

Сертифікат 364EDA0700000000000000000000000000000001
Підписувач Москаленко Сергій Олександрович
Дійсний з 08.09.2023 10:10:14 по 08.09.2024 23:59:59

Департамент транспортної інфраструктури



053-172 від 09.01.2024

КК «Київавтодор» та шляхово-експлуатаційними підприємствами міста у поточному році виконано роботи з улаштування 1217 понижень бортового каменю з обладнанням тактильною навігацією на 610 наземних пішохідних переходах.

Так у 2023 році у місті збільшилася кількість сучасного низькопідлогового громадського транспорту:

- автобусів Mercedes-Benz O530 – на 7 од.;
- автобусів Irisbus Citelis 12 – на 18 од.;
- трамваїв К1 Т306 – на 7 од.

У 2023 році КП «Центр організації дорожнього руху» на 68 світлофорних об'єктах встановлено 153 пристрої звукового оповіщення для безпечного переходу проїзних частин особами з інвалідністю з порушеннями зору.

Організовано підготовку підпорядкованих Департаменту транспортної інфраструктури комунальних підприємств та їх виробничих потужностей до належного проходження осінньо-зимового періоду 2023-2024 років.

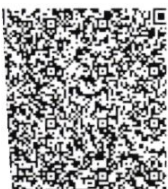
Враховуючи викладене, Департаментом транспортної інфраструктури і надалі продовжуватиметься робота по забезпеченню всебічного розгляду звернень громадян, посиленню персональної відповідальності начальників відділів та працівників всіх рівнів стосовно вирішення питань, що порушуються у зверненнях громадян.

Додаток: на 11 арк.

З повагою

Заступник директора

Сергій МОСКАЛЕНКО



ДОКУМЕНТ ІТС ЄІПК СЕД АСКОД (ПІДПИСАНО КВАЛІФІКОВАНИМ ЕЛЕКТРОННИМ ПІДПИСОМ)

Сертифікат 364EDA070001
Підписувач Москаленко Сергій Олександрович
Дійсний з 08.09.2023 10:10:14 по 08.09.2024 23:59:59

Департамент транспортної інфраструктури



053-172 від 09.01.2024