



30590,
09.12.2022
053/16586,
15.12.2022

**ВИКОНАВЧИЙ ОРГАН КИЇВСЬКОЇ МІСЬКОЇ РАДИ
(КИЇВСЬКА МІСЬКА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ)
ДЕПАРТАМЕНТ ТРАНСПОРТНОЇ ІНФРАСТРУКТУРИ**
вул.Леонтовича, 6, м. Київ, 01030, тел. (044) 366-63-05, (044) 366-63-43
Контактний центр міста Києва (044) 15 51E-mail: transport@kyivcity.gov.ua
Код ЄДРПОУ 37405284

05.01.2023 № 053/114
на № _____ від _____

Начальнику управління з питань
звернень громадян виконавчого органу
Київської міської ради
(Київської міської державної адміністрації)
Бричко О.Л.

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 2022 році, затвердженим 24 грудня 2021 року, надаємо інформацію про роботу із зверненнями громадян у Департаменті транспортної інфраструктури за період з 01.01.2022 по 31.12.2022.

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

З 01.01.2022 по 31.12.2022 до Департаменту транспортної інфраструктури надійшло 1956 звернень громадян, з них письмових – 1915 (в тому числі звернень, що надійшли електронною поштою - 1188), усних – 41, що на 2219 звернень менше ніж за аналогічний період 2021 року.

Особлива увага приділялась своєчасному наданню відповідей заявникам, недопущенню повторного надсилання звернень, підвищенню відповідальності керівників та відповідних працівників за розгляд звернень, поліпшення умов реалізації конституційного права громадян на звернення та усунення недоліків в роботі.

За звітний період до Департаменту транспортної інфраструктури надійшло 278 колективних звернень громадян, частка яких складає 14% від загальної кількості. У порівнянні з аналогічним періодом минулого року загальна кількість колективних звернень зменшилась на 159 звернень. З урахуванням колективних звернень за вказаний період до Департаменту звернулось 361279 громадянина, які у своїх листах порушили 1836 питань

різної тематичної спрямованості, а саме: питання відновлення або організації нових маршрутів загального користування, безоплатного проїзду, паркування автомобілів, діяльності операторів з надання телекомунікаційних послуг, 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.

У Департаменті транспортної інфраструктури за вказаний період здійснювались організаційно-технічні, правові, інформаційно-роз'яснювальні та методичні заходи щодо удосконалення роботи зі зверненнями, які письмово надходили до Київської міської державної адміністрації, управління з питань звернень громадян, депутатів Верховної Ради України, депутатів Київської міської ради, засобів масової інформації та з офіційного Веб-порталу Київської міської державної адміністрації.

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.

За період з 01.01.2022 по 31.12.2022 до Департаменту звернувся 1 Інвалід Великої Вітчизняної війни.

За зверненнями громадян, які стосувались надання роз'яснень чи інформації щодо розвитку транспортної інфраструктури міста, будівництва нових станцій метро, оновлення рухомого складу метрополітену тощо, їм було надано ґрунтовні роз'яснення та вичерпну інформацію.

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

1. Звернення громадянина Борисова І.Ю.

щодо провалу сходинки в підземному пішохідному переході біля станції метрополітену «Політехнічний інститут». Сходи відремонтовано та приведено до належного стану.

2. Звернення громадянина Глустого А.О.

) щодо ліквідації ямковості по вул. М. Ломоносова. Ямковість ліквідовано.

3. Звернення громадянина Зарецького С.А.

щодо стану асфальтно-бетонного покриття на вул. Бориспільській. Аварійно-небезпечну ямковість ліквідовано.

4. Звернення громадянина Акментіна Г.

стосовно неналежного стану елементів оборонних споруд на Печерському мосту. Прибрано сміття та елементи оборонних споруд (мішки з піском).

5. Звернення громадянина Єфіменко Г.О.

щодо прибирання бетонного блоку на вул. Тополевій. Бетонний блок прибрано.

6. Звернення громадянина Самойленко Ю.В.

щодо гуркиту люку на проїзній частині по вул. Маршала Тимошенка, 18. І уркіт люку – ліквідовано.

7. Звернення громадянина Мордохілевича В.Л. () щодо проведення поточного ремонту по вул. Набережно-Хрещатицька, 19/21. Проведено поточний ремонт.

8. Звернення громадянина Галай О.С. () щодо ями на вул. Драгоманова, 31. Асфальто-бетонне покриття відновлено.

9. Звернення громадянки Римар – Щербини Н.В. () щодо неналежного технічного стану асфальтобетонного покриття наземного пішохідного переходу через вул. Прорізну. Зазначене руйнування ліквідовано.

10. Звернення громадянина Цибенко І. () щодо обробки протиожеледними матеріалами провулку Ягідного та вул. Боровиченко. Оброблено.

11. Звернення громадянина Щербини М. В. () стосовно аварійного стану дорожнього знаку, що вказує місце паркування транспортних засобів по вул. Єреванській у м. 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.

12. Звернення громадянина Мазура С. Ю. () стосовно пошкодженого дорожнього знаку, що вказує місце паркування транспортних засобів по вул. Героїв Дніпра, 41-а у м. 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.

13. Звернення громадянки Марченко Л.В. () стосовно аварійного стану дорожнього знаку, що вказує місце паркування транспортних засобів на просп. Науки, 3 у м. Києві. Питання вирішено позитивно. Фахівцями КП «Київтранспарксервіс» здійснено виїзд на паркувальний майданчик за вищевказаною адресою та приведено дорожній знак у належний стан.

14. Звернення громадянина Назаренко О. Ю. () стосовно незадовільного санітарно-технічного стану території паркувального майданчику, який розташований біля кінцевої зупинки трамваю по вул. Ташкентській біля станції метро «Бориспільська» у м. Києві. Питання вирішено позитивно. Фахівцями КП «Київтранспарксервіс» здійснено виїзд на паркувальний майданчик за вищевказаною адресою та приведено територію у належний санітарно-технічний стан та вивезено сміття.

15. Звернення громадянки Обозної О. В. () спеціалістами КП «Центр організації дорожнього руху» було проведено обстеження світлофорного об'єкту просп. Героїв Сталінграда – вул. О.Архипенка. На основі зібраної інформації були проведені відповідні розрахунки щодо оптимізації режиму роботи світлофорів та збільшено час дозволяючого сигналу для переходу. З метою поліпшення умов для всіх учасників дорожнього руху світлофорний об'єкт знаходиться під постійним контролем.

16. Звернення громадянина Щепик В. О. () спеціалістами КП «Центр організації дорожнього руху» було проведено обстеження роботи світлофорних об'єктів на Голосіївському проспекті. На основі зібраної інформації було проведено відповідні розрахунки та оптимізовано роботу світлофорних об'єктів у режимі «Зелена хвиля» на Голосіївському проспекті. При дотриманні рекомендованої швидкості пересування містом в 45-50 км/год проїхати

зазначену ділянку вулично-дорожньої мережі можливо без зупинки та витрат часу. З метою поліпшення умов для всіх учасників дорожнього руху світлофорний об'єкт знаходиться під постійним контролем.

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 300 звернень.	Пасажири незадоволені: вимогою працівників контрольних пунктів станцій метрополітену оплачувати перевезення багажу, який підлягає оплаті; заборонаю у проході з багажем та довгомірними предметами, які перевищують граничні розміри; заборонаю у проході з моноколесами, велосипедами, самокатами та електросамокатами без захисних чохлів; з тваринами без спеціальних контейнерів чи кліток; з напоями у пластикових стаканчиках та інші.	Причиною більшості цих звернень було порушення пасажирами вимог Правил користування метрополітеном (далі – Правила), про що заявникам надавалися відповідні роз'яснення.
2	Робота кас: надійшло 178 звернень.	Переважає більшість звернень з проханням відкрити каси на усіх станціях метрополітену; складності при користуванні програмно-технічними комплексами самообслуговування (ПТКС).	З усіх питань заявникам надавалися відповідні роз'яснення, зокрема, що програмно-технічні комплекси самообслуговування (далі – ПТКС), розміщені у вестибюлях станцій Київського метрополітену та призначені для продажу і поповнення засобів оплати проїзду, належать КП «Головний інформаційно-обчислювальний центр». Також повідомлялося, що для придбання QR-кодів, придбання та поповнення транспортних карток пасажири можуть скористатися мобільним додатком Київ Цифровий. Крім цього, здійснити оплату проїзду можливо з використанням банківської картки на автоматичних контрольних пунктах з банківськими POS-терміналами та платіжних пристроїв з технологією безконтактної оплати PayPass.
3	Щодо режиму та особливостей роботи станцій метрополітену	Звернення надходили з питань: змін в режимі роботи метрополітену, окремих станцій; прохання відкрити другий вестибюль на станціях	КП «Київський метрополітен» здійснює перевезення пасажирів як в мирний час, так і в особливий період, в тому числі і під час воєнного стану. При цьому станції метрополітену є

	в умовах воєнного часу: 939 звернення	метрополітену; особливостей роботи станцій метрополітену в якості укриття під час надходження сигналу повітряної тривоги; прохання надати можливість підзарядити електронні пристрої; збільшити кількість лав для сидіння на станціях; надання можливості скористатися вбиральнями на станціях під час повітряної тривоги; безкоштовного проходу на станції метрополітену для укриття під час повітряної тривоги та ін.	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.
4	Робота пасажирської автоматики на станціях: надійшло 1891 звернення.	Значна частина цих звернень стосувалася: зняття коштів з банківських карток при забороні проходу через автоматичні контрольні пункти (далі – АКП); неспрацювання БК, «Карток киянина», електронного квитка та 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 незалежно від форм власності» КП «Київський метрополітен» вживає відповідних заходів щодо переходу на використання електронного квитка. Питання повноцінного функціонування автоматизованої системи обліку оплати проїзду (далі – АСОП) належить до компетенції оператора автоматизованої системи обліку оплати проїзду КП «Головний інформаційно-обчислювальний центр» (далі – ГІОЦ). Під час дослідної експлуатації можливі збої в роботі АСОП, про що КП «Київський метрополітен» в оперативному порядку повідомляє ГІОЦ. для вжиття відповідних заходів реагування. КП «Київський метрополітен» запроваджує програму поетапної заміни морально застарілих та фізично зношених пристроїв пасажирської автоматики в тому числі і автоматичних контрольних пунктів, термін експлуатації яких перевищив 25 років. Нові АКП приймають засоби оплати проїзду всіх типів (квитки з QR-кодом, транспортні картки, банківські платіжні картки та гаджети, що працюють за банківськими технологіями).

5	Безкоштовний проїзд в метрополітені окремих категорій громадян: надійшло 216 звернень.	Найбільша кількість звернень з цього питання надходили щодо проїзду учнів за учнівськими квитками; від пенсіонерів та осіб з інвалідністю; учасників бойових дій; внутрішньо переміщених осіб; військовослужбовців та інші.	Усім заявникам надані роз'яснення згідно з положеннями чинного законодавства.
6	Щодо зменшення рівня освітлення та економії електроенергії: 40 звернень.	Заявники звертались з проханням зменшити рівень освітлення на станціях метрополітену, пересадочних вузлах, рекламних носіях з метою економії електроенергії під час воєнного стану.	На КП «Київський метрополітен» з метою зниження навантаження на електричні мережі впроваджуються відповідні заходи, зокрема: - оптимізація графіку руху поїздів; - часткове відключення джерел світла в мережах освітлення станцій, приміщень виробничого та адміністративного призначення; - включення мінімальної кількості необхідних електроспоживачів для життєзабезпечення підприємства та функціонування метрополітену, як в якості транспортної компанії, так і в якості укриття. Про що було поінформовано заявників.
7	Нетактовна поведінка працівників: 56 звернень.	Причинами цих звернень були: правомірна вимога працівників контрольних пунктів оплатити перевезення багажу; відмова пропустити безкоштовно, у разі неспрацювання «Картки киянина», банківської картки, QR-квитка на АКП; з напоями та інші.	Кожний випадок було опрацьовано окремо. З причетними працівниками проведено необхідну роз'яснювальну роботу щодо підвищення культури спілкування з пасажирами задля уникнення надходження аналогічних звернень у майбутньому. Про результати розгляду та вжиті заходи кожного заявника було поінформовано в установленому порядку.
8	Щодо швидкості та графіка руху поїздів: надійшло 190 звернень.	Пасажири переважно зверталися з проханням: збільшити кількість рухомого складу та зменшити інтервал руху поїздів.	Графіки руху поїздів на лініях метрополітену складено на підставі величин наявних пасажиропотоків та з урахуванням особливостей здійснення перевезень під час дії воєнного стану. Фахівцями підприємства постійно проводиться моніторинг пасажиропотоків на станціях та вживаються заходи з оптимізації розмірів руху поїздів.
9	Щодо незручностей, пов'язаних з ремонтом ескалаторів, графіків їх роботи, раптових зупинок та	Питання стосувалися: зміни графіків роботи ескалаторів на станціях; зупинки ескалаторів під час ремонтних робіт; зупинок ескалаторів без попередження; поновлення роботи ескалаторів після отримання сигналу про відбій повітряної тривоги тощо.	Графіки роботи ескалаторів розробляються з урахуванням величини пасажиропотоків з урахуванням особливостей роботи метрополітену під час дії воєнного стану. У разі збільшення пасажиропотоку на станціях вмикаються резервні ескалатори або змінюється напрямок руху

	випадків падіння: надійшло 47 звернень.		працюючих ескалаторів. Раптові зупинки відбуваються через потрапляння в елементи ескалаторів сторонніх предметів, внаслідок дій пасажирів. При цьому, спрацьовують блокувальні пристрої, які з метою запобігання руйнування обладнання ескалатора, вимикають його. Ремонтні роботи на ескалаторах проводились відповідно до затверджених графіків, про що заявникам було надано відповідні роз'яснення.
10	Щодо незадоволення текстом та гучністю оголошень: надійшло 50 звернень.	Пасажири зверталися з проханням замінити тексти оголошень; зменшити рівень гучності оголошень та інші.	З усіх питань заявникам надавалися відповідні роз'яснення.
11	Щодо будівництва нових ліній і станцій метрополітену: надійшло 94 звернення.	Переважна кількість звернень стосувалися будівництва ліній метрополітену на житлові масиви Троєщина, Виноградар.	З усіх питань заявникам було надано ґрунтовні роз'яснення. Зокрема, було поінформовано що, враховуючи військову агресію російської федерації проти України та запровадження воєнного стану відповідно до Указу Президента України від 24 лютого 2022 №64/2022 «Про введення воєнного стану в Україні», відповідно до Закону України «Про затвердження Указу Президента України «Про введення воєнного стану в Україні» роботи з будівництва метрополітену на житловий масив Виноградар частково було призупинено. Станом на цей час Підрядник відновив та виконує роботи на ділянці, при цьому уточнюється питання щодо строків будівництва станцій метро «Мостицька» та «Проспект Правди» з урахуванням воєнного стану.
12	Щодо розміщення реклами: надійшло 28 звернень.	Пасажири зверталися з проханням надання дозволу на розміщення реклами; не розміщувати рекламу на дверях вагонів; незадоволення змістом реклами та інші.	Заявникам надано роз'яснено щодо правових підстав розміщення реклами на площах КП «Київський метрополітен».
13	З інших питань: 614 звернень.	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;	З усіх питань заявникам надавалися відповідні роз'яснення.

		несанкціонованої торгівлі у підземних переходах станцій; забруднення вагонів; засміченості станцій; перейменування станцій тощо.	
14	Також надійшло: 12 подяк працівникам метрополітену.	З питань: зменшення інтервалу руху, встановлення лав на станції «Золоті ворота»; знайдений ноутбук; допомогу в укритті з маленькою дитиною; чуйне ставлення, професіоналізм; надану допомогу в харчуванні, в користуванні засобами оплати; за виклик швидкої допомоги; привітність працівників та допомогу у пошуку документів.	Подяки було доведено до відома керівництва та працівників структурних підрозділів підприємства.

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

- організовано роботу нових автобусних маршрутів загального користування №№ 25, 38, 41-Д, 44, нових тролейбусних маршрутів № 5-Д, 36 та подовжено шлях слідування тролейбусних маршрутів №№ 31, 35;

- Службою енергетичного зв'язку забезпечення КП «Київпастранс», яке підпорядковане Департаменту відновлено роботу електронних інформаційних табло, які належать підприємству. Обладнано інформаційними табло та системою оплати проїзду 39 автобусів наданих в якості гуманітарної допомоги. В стадії підготовки ще 13 автобусів. Приведено до належного санітарно-технічного стану (очищено від несанкціонованої реклами та оголошень) 11 882 опори контактної мережі, які перебувають на балансі комунального підприємства "Київпастранс";

- встановлено 2680 дорожніх знаків, замінено 4981 дорожній знак, відновлено 538 дорожніх знаків, здійснено ремонт 1551 пристроїв примусового зниження швидкості руху транспортних засобів та всіх дорожніх направляючих, виконано роботи з реконструкції 1 світлофорного об'єкта.

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.

Завершено капітальний ремонт ескалаторів на станції метрополітену «Лісова» та наразі триває ремонт ескалаторів на станціях «Дружби народів» та «Шулявська».

На 19 станціях столичного метрополітену облаштовані точки з USB-зарядками, де доступна можливість підзарядити мобільні телефони та інші гаджети. Мережа точок для підзарядки мобільних пристроїв на станціях метро буде розширюватися.

Станом на 21.12.2022 комунальними підприємствами дорожньо-транспортного комплексу завершено роботи по влаштуванню 6 кільцевих розв'язок малого радіусу в різних районах міста. Ще по двох таких розв'язках роботи знаходяться на завершальній стадії.

Завершено ремонт покриття з бруківки Володимирського та Подільського узвозів.

За оперативними даними шляхово-експлуатаційних підприємств що входять складу комунальної корпорації «Київавтодор», в рамках виконання Плану поточного ремонту у 2022 році:

- відремонтовано дрібним ремонтом 176,8 тис. кв. м. покриття вулично-дорожньої мережі міста, з яких 109,4 тис. кв. м. асфальтобетонними сумішами та 67,4 тис. кв. м. струменево-ін'єкційним методом;

- залито бітумною мастикою з використанням плавильно-заливальних машин Crafco Super Shot 125 понад 278 тис. пог. м. тріщин на дорожньому покритті;

- встановлено 926 од. обмежувальних стовпчиків.

Виконані роботи з поновлення дорожньої розмітки на 250 вулицях міста (1 028,2 км ліній повздовжньої та 64,5 тис. кв. м. поперечної розмітки).

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

Додаток: на 11 арк.

З повагою

Перший заступник директора



Іван ШПИЛЬОВИЙ