



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

28. 04. 2023 N 053-4423

Київському міському голові
Віталію КЛИЧКУ

Шановний Віталію Володимировичу!

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 27.04.2023.

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 27.04.2023 до Департаменту транспортної інфраструктури надійшло 705 звернень громадян, з них письмових – 676 (в тому числі звернень, що надійшли електронною поштою - 453), усних – 0, що на 49 звернень більше ніж за аналогічний період 2022 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 111 колективних звернень громадян, частка яких складає 16% від загальної кількості. У порівнянні з аналогічним періодом минулого року загальна кількість колективних звернень збільшилась на 51 звернення. З урахуванням колективних звернень за вказаний період до Департаменту звернулось 160846 громадянина, які у своїх листах порушили 545 питань 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, самотні 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.

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.

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

1. Звернення громадянина Хоменко Б. щодо неналежного технічного стану покриття тротуару на вул. Татарська, 3/2. Виконано роботи з аварійної ямковості.

2. Звернення громадянки Ключинської Л. щодо прибирання металевих їжаків. Металевий їжак прибраний з проїзної частини.

3. Звернення громадянина Долгорукова Н.В. щодо ремонту асфальтобетонного покриття на вул. Козацькій. Ямковість на вул. Козацькій ліквідована.

4. Звернення громадянки Подгайнова-Чепелюк І. щодо закріплення кришки люків на вул. Ковпака.

Проведено закріплення кришки люків на проїзній частині вул. Ковпака та на розі з вул. Велика Васильківська.

5. Звернення громадянина Грищенко В.І.

щодо влаштування асфальтобетонного покриття заїзду з вулиці до будинку Полярна, 7. Виконано ремонт асфальтобетонного покриття зазначеного заїзду.

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 36 звернень.	Пасажири 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 контрольно-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 35 звернень.	Найбільша кількість звернень з цього питання надходили щодо проїзду учнів за учнівськими квитками та від військовослужбовців.	Усім заявникам надані роз'яснення згідно з положеннями чинного законодавства.
3	Робота пасажирської автоматики на станціях: надійшло	Значна частина цих звернень стосувалася: зняття коштів з банківських карток при забороні проходу через автоматичні контрольні пункти (далі – АКП);	Згідно з розпорядженням виконавчого органу Київської міської ради (КМДА) від 27.04.2018 №706 «Про створення

	654 звернень.	неспрацювання «Карток киянина», транспортних карток та QR-квитка на АКП та інші.	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. Кожен випадок опрацьовується окремо, кожному заявнику надаються ґрунтовні відповіді.
4	Щодо режиму та особливостей роботи станцій метрополітену в	Звернення надходили з питань: змін в режимі роботи метрополітену, окремих станцій; прохання відкрити другий	КП «Київський метрополітен» здійснює перевезення пасажирів як в мирний час, так і в

	умовах воєнного часу: надійшло 191 звернення.	вестибюль на станціях метрополітену; особливостей роботи станцій метрополітену як укриття під час надходження сигналу повітряної тривоги; збільшення кількості лав для сидіння на станціях; не зупиняти рух наземними ділянками метрополітену під час повітряної тривоги та інші.	особливий період, в тому числі і під час воєнного стану. При цьому станції метрополітену є 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 26 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 пасажирами 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 41 звернення.	Переважає 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 «Проспект Правди» (далі – Об'єкт), зокрема з

			<p>влаштування огорожуючих конструкцій методом «стіна в ґрунті», монолітного залізобетонного кріплення котловану металоконструкціями, монтажу збірних блоків суцільно-секційної оправи тунелів, спорудження основних конструкцій суміщеної тягово-знижувальної підстанції СТП-76 та інші. Побудовано правий перегінний тунель від станції «Мостицька» до станції «Сирець» довжиною 1249,2 погонних метрів, завершено будівництво основних конструкцій вентиляційного вузла.</p> <p>Поінформовано про чинники, які негативно вплинули на терміни будівництва:</p> <ul style="list-style-type: none"> - розповсюдження у світі, в тому числі на території України, захворювання, спричиненого коронавірусною інфекцією COVID-19, та запровадження карантинних заходів; - військова агресія російської федерації проти України та запровадження воєнного стану, що є форс-мажорними обставинами (обставини непереборної
--	--	--	--

			<p>сили).</p> <p>На цей час опрацьовується питання щодо строків виконання робіт та триває виконання робіт по Об'єкту, зокрема зі спорудження перегінних тунелів та будівництва станційного комплексу.</p>
7	Щодо розміщення реклами: надійшло 8 звернень.	Пасажири зверталися з проханням 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».
8	Щодо незадоволення текстом та гучністю оголошень: надійшло 8 звернень.	Пасажири зверталися з проханням замінити тексти оголошень; зменшити рівень гучності оголошень.	З усіх питань заявникам надавалися відповідні роз'яснення.
9	Щодо швидкості та графіків руху поїздів: надійшло 43 звернення.	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	Питання стосувалися: зміни графіків роботи ескалаторів на станціях; зупинки ескалаторів під	Графіки роботи ескалаторів розробляються з

	ремонт ескалаторів, графіків їх роботи, раптових зупинок та випадків падіння: надійшло 18 звернень.	час ремонтних робіт; поновлення роботи ескалаторів після отримання сигналу про відбій повітряної тривоги тощо.	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 працюючих ескалаторів. Ремонтні роботи на ескалаторах проводяться відповідно до затверджених графіків, про що заявникам було надано відповідні роз'яснення.
10	Щодо несанкціонованої торгівлі у підземних переходах, прилеглих до станцій метрополітену: надійшло 9 звернень.	Повідомлення заявників про несанкціоновану торгівлю на прилеглих до станцій метрополітену територіях.	Проведено перевірку кожного повідомлення заявників, вжито заходів в межах компетенції підприємства. За наслідками розгляду кожного випадку заявникам надано відповіді.
11	З інших питань: надійшло 302 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 тощо.	З усіх питань заявникам надавалися відповідні роз'яснення.
12	Також надійшло 4 подяки працівникам	За уважність до пасажирів і допомогу під час повітряних тривог, за виклик швидкої	

	метрополітену	допомоги.	
--	---------------	-----------	--

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

- з 17 лютого 2023 року відновлено рух міського наземного електротранспорту в повному обсязі;
- з 20 березня 2023 року відновлено рух трамвайних маршрутів №№ 8, 22, 23, 29, 32, 33 за постійними схемами руху;
- з 25 березня 2023 року відновлено роботу автобусного маршруту загального користування в звичайному режимі руху № 12;
- з 6 квітня 2023 року відновлено роботу автобусного маршруту загального користування в звичайному режимі руху № 31;
- з 15 квітня 2023 року відновлено роботу автобусного маршруту загального користування в звичайному режимі руху № 117;
- з 20 квітня 2023 року внесено зміни в шляхи слідування автобусного маршруту загального користування в звичайному режимі руху № 97-К та тролейбусного маршруту № 36;
- встановлено 404 дорожніх знаків, замінено 2156 дорожній знак, відновлено 108 дорожніх знаків, здійснено ремонт 649 пристроїв примусового зниження швидкості руху транспортних засобів, впроваджено 3 об'єкти делініаторів.

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.

Впродовж зимового періоду забезпечено цілодобове чергування техніки та особового складу на випадок виникнення надзвичайної ситуації у вигляді інтенсивних зимових опадів.

Впродовж звітнього періоду оперативно виконувався ремонт дорожнього покриття. Зокрема, використовувались 4 різні технології, які можливо застосовувати за низьких температур, а саме литий, холодний і гарячий асфальтобетон, а також за технологією рециклінгу – переробки старого асфальтобетону. Роботи виконувались щодня за сприятливих погодних умов.

Комунальними шляхово-експлуатаційними підприємствами, в рамках підготовки до можливого весняного паводку, проведено огляд та очищення балансових зливоприймальних систем.

На сьогодні відновлено ремонтні роботи на проспекті Володимира Івасюка (Героїв Сталінграда) та реконструкцію вулиці Ентузіастів на новій ділянці.

Також розпочато новий етап ремонту естакади з Дніпровського узвозу на Набережне шосе (у напрямку мосту Метро). Виконуватимуть герметизацію та ремонт деформаційних швів.

На вулиці Пирогова розпочався поточний ремонт, під час якого планують оновити дорожнє покриття і тротуари, а також озеленити території.

З метою вдосконалення організації дорожнього руху на вулично-дорожній мережі міста, розпочато підготовчі роботи з влаштування кілець малого радіусу.

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 4 арк.

З повагою

Директор



Руслан КАНДИБОР