

ІНФОРМАЦІЯ
про підсумки роботи із розгляду звернень громадян
в апараті виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської
державної адміністрації) у 2024 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), розпорядженнями керівництва Київської міської державної адміністрації та іншими нормативно – правовими актами, що регламентують роботу зі зверненнями громадян.

До Київської міської державної адміністрації у 2024 році надійшло 21277 звернень громадян, з них: письмових – 20860, усних – 417 (за 2023 рік відповідно – 19972 звернення громадян, з них: письмових – 19583, усних – 389). У порівнянні з минулим роком загальна кількість звернень збільшилась на 1305 або 6,5 %.

З усіх звернень, що надійшли до Київської міської державної адміністрації за 2024 рік, управлінням з питань звернень громадян апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) взято на контроль 18058 звернень, або 84,9 %.

Колективних звернень громадян до Київської міської державної адміністрації за 2024 рік надійшло 1435 (за 2023 рік – 1579), частка яких становить 6,7 % від усіх звернень. У порівнянні з минулим роком загальна кількість колективних звернень на 144 або на 9,1 % менша.

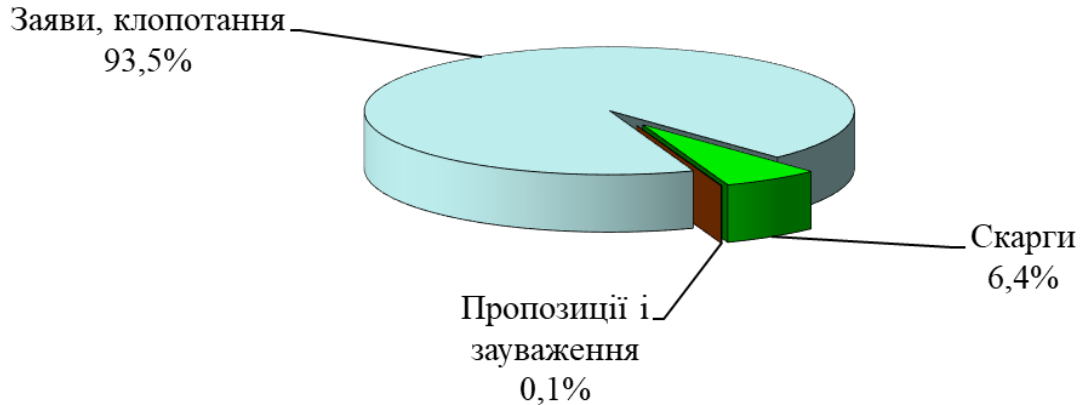
Значну кількість колективних звернень складають питання оплати квартир та комунальних послуг, опалення, благоустрою, водопостачання, електропостачання, ремонт та заміна електроприладів, роботи ліфтів, будівництва, аграрної політики і земельних відносин, житлової політики, ремонту сантехнічного обладнання та комунікацій, поточного ремонту будинків, використання підвалів та колясочних, охорони здоров'я, роботи ЖЕДів, екології та природних ресурсів, незгоди із запланованим будівництвом, обстеження санітарно-технічного стану квартири, будинку тощо.

З урахуванням колективних звернень до Київської міської державної адміністрації звернулося 88062 громадянина, які порушили 27274 питання. За аналогічний період минулого року з урахуванням колективних звернень до Київської міської державної адміністрації звернулось 88357 громадян.

За звітній період до управління з питань звернень громадян надійшло 86 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, підтримкою діяльності та інше.

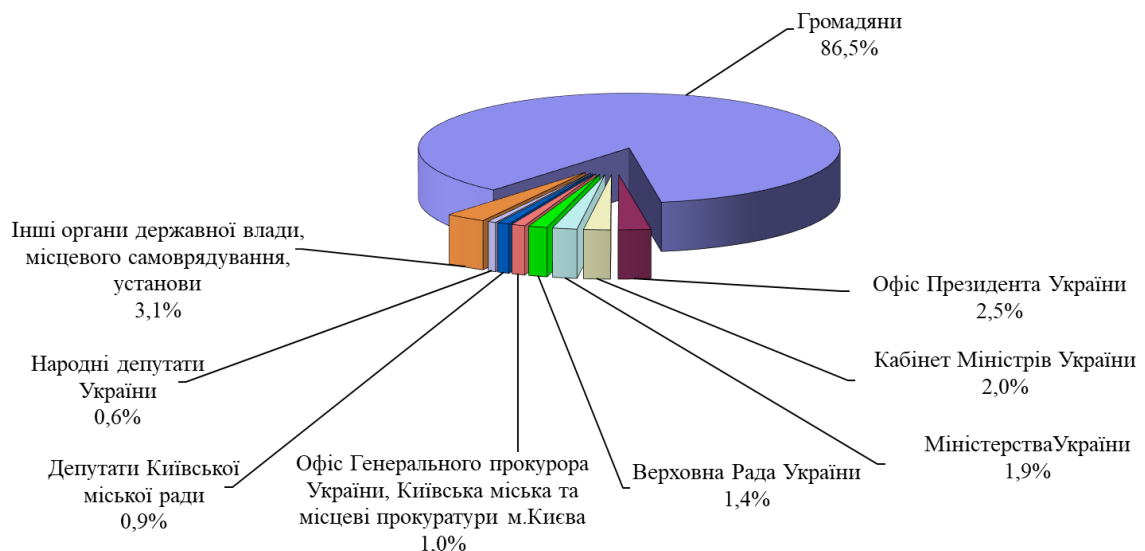
Громадяни зверталися передусім із заявами щодо вирішення конкретних життєвих питань (93,4 %), скаргами (6,5 %), пропозиціями і зауваженнями (0,1 %).

Питома вага звернень громадян, що надійшли на адресу Київської міської державної адміністрації за період з 01.01.2024 до 31.12.2024



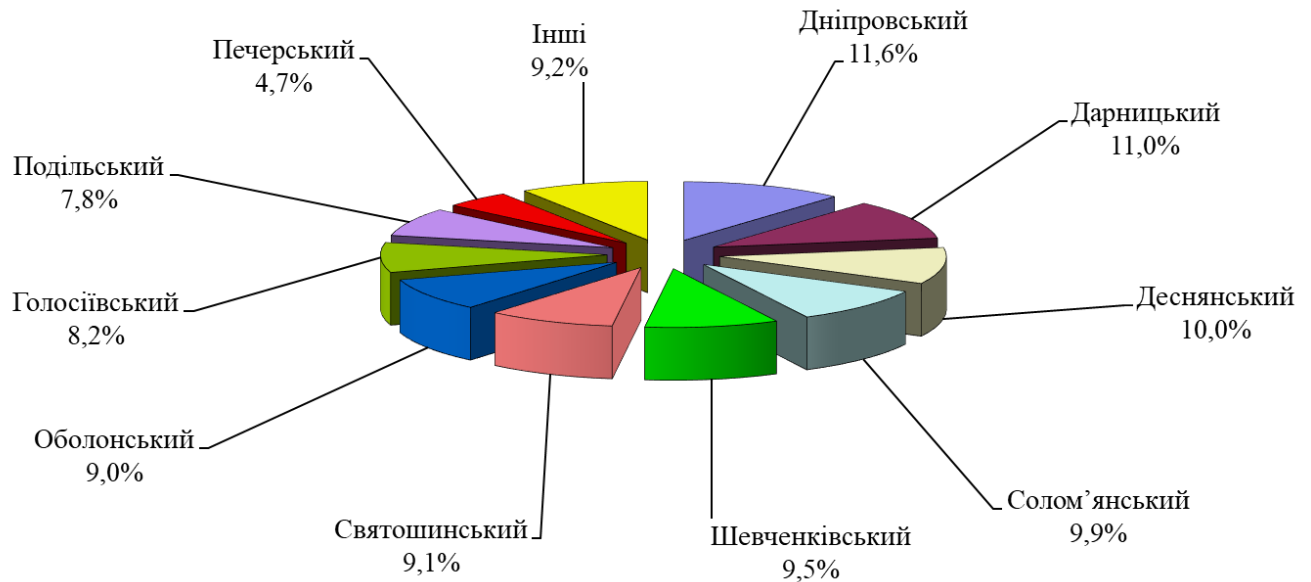
За звітний період із загальної кількості звернень до Київської міської державної адміністрації безпосередньо від громадян надійшло 86,5 %. Для розгляду за належністю передано: з Офісу Президента України – 2,5 %, з Кабінету Міністрів України – 2,0 %, з міністерств України – 1,9 %, з Верховної Ради України – 1,4 %, з Офісу Генерального прокурора України, Київської міської та місцевих прокуратур м. Києва – 1,0 %, від депутатів Київської міської ради – 0,9 %, від народних депутатів України – 0,6 %, з інших органів державної влади, органів місцевого самоврядування, установ – 3,1 % звернень громадян.

Питома вага звернень, що надійшли до Київської міської державної адміністрації безпосередньо від громадян, органів державної влади, місцевого самоврядування, установ за період з 01.01.2024 до 31.12.2024



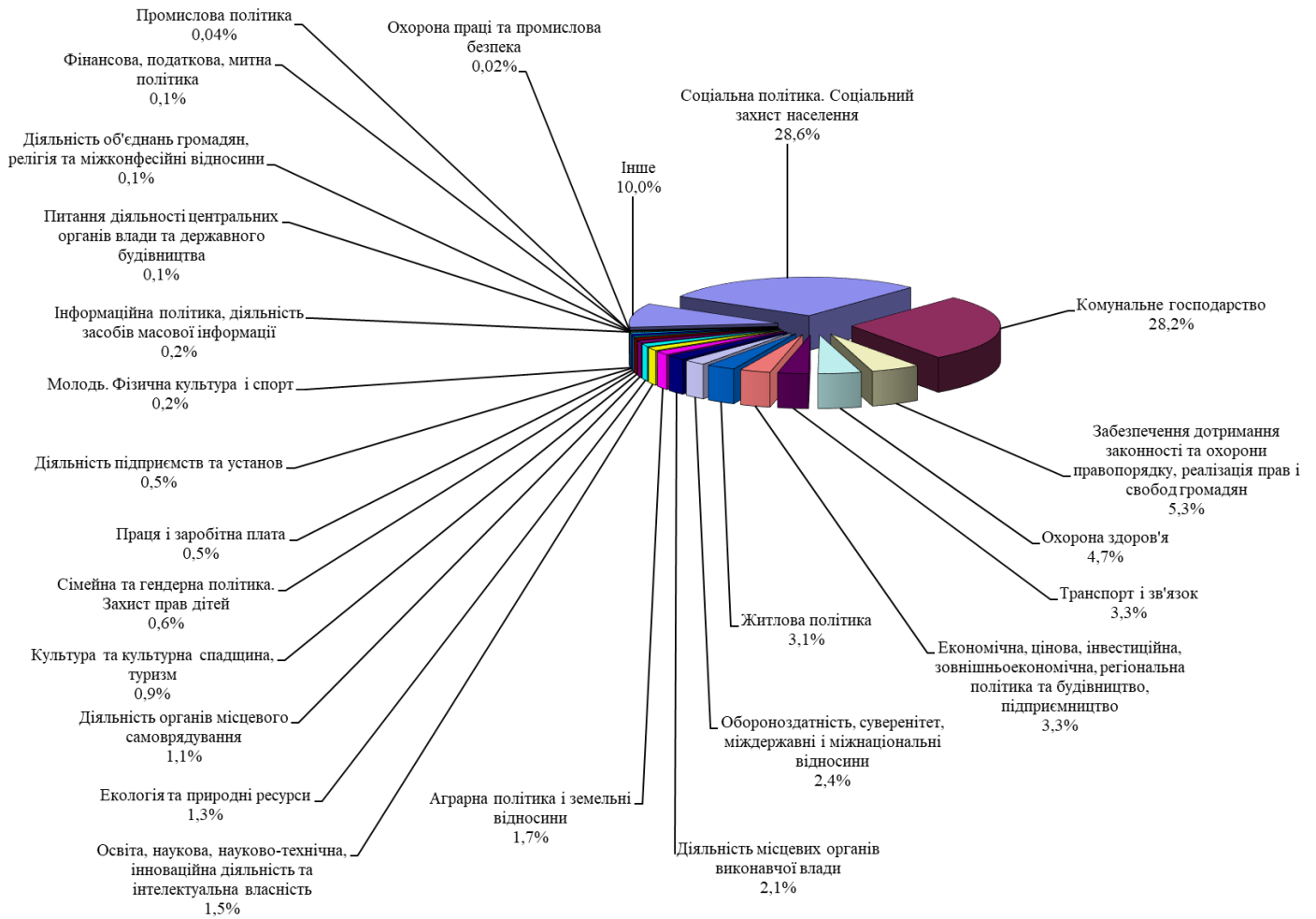
Найбільша кількість звернень надійшла від мешканців Дніпровського (11,6 %) та Дарницького (11,0 %) районів міста Києва, найменше – від мешканців Подільського (7,8 %) та Печерського (4,7 %) районів міста Києва.

Питома вага звернень громадян, що надійшли на адресу Київської міської державної адміністрації за період 01.01.2024 до 31.12.2024 в розрізі районів



Як свідчить аналіз, серед основних питань, що порушують громадяни, чільне місце займають питання соціального захисту 28,6 % від загальної кількості, питання комунального господарства та благоустрою – 28,2 % від загальної кількості, питань забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян порушено 5,3 % від загальної кількості, питань охорони здоров'я – 4,7 % від загальної кількості, питань транспорту та зв'язку складають – 3,3 % від загальної кількості, питання економічної, цінової, інвестиційної, зовнішньоекономічної, регіональної політики та будівництва, підприємництва – 3,3 % від загальної кількості, питання житлового забезпечення – 3,1 % від загальної кількості, питань обороноздатності, суверенітету, міждержавних і міжнаціональних відносин порушено 642, або 2,4 % від загальної кількості.

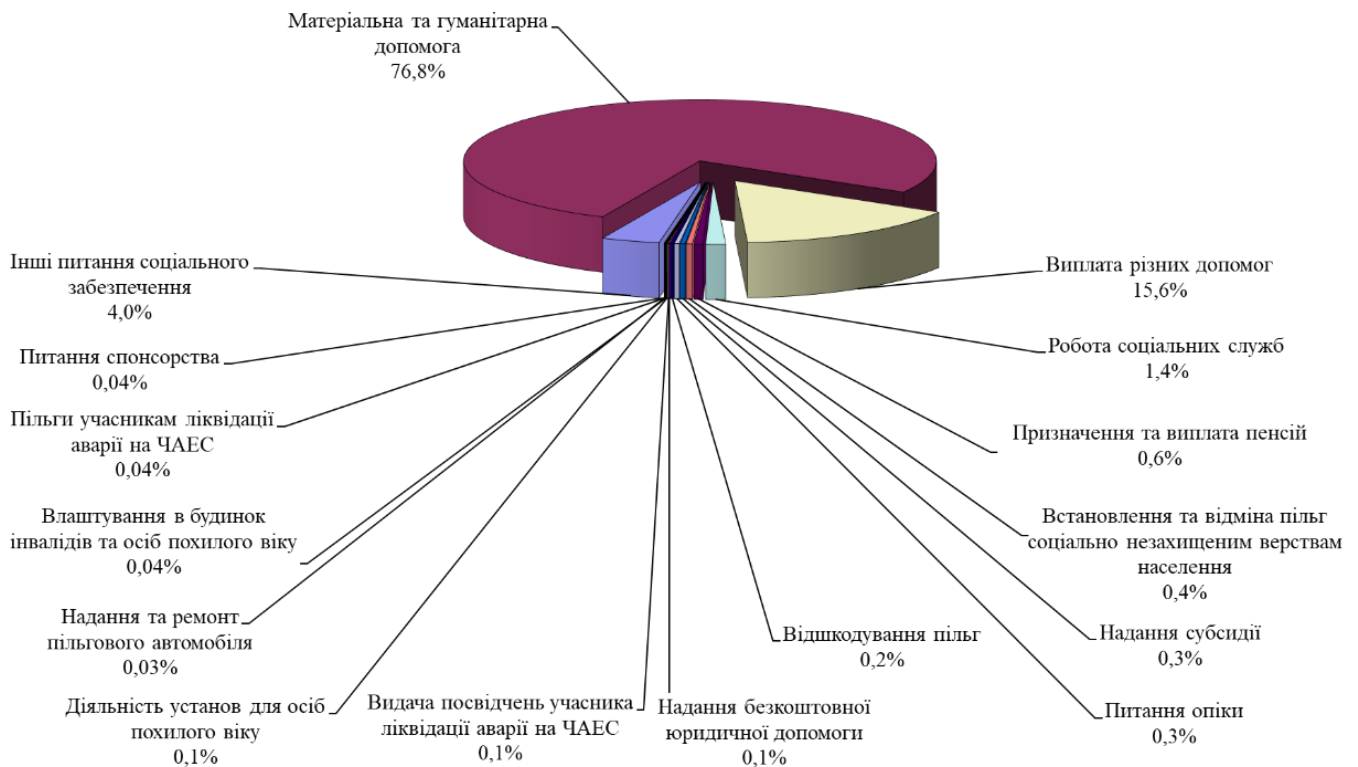
**Основні питання, що порушували громадяни у своїх зверненнях
до Київської міської державної адміністрації за період 01.01.2024 до 31.12.2024**



Найбільше за звітній період 2024 року киян турбували такі питання:

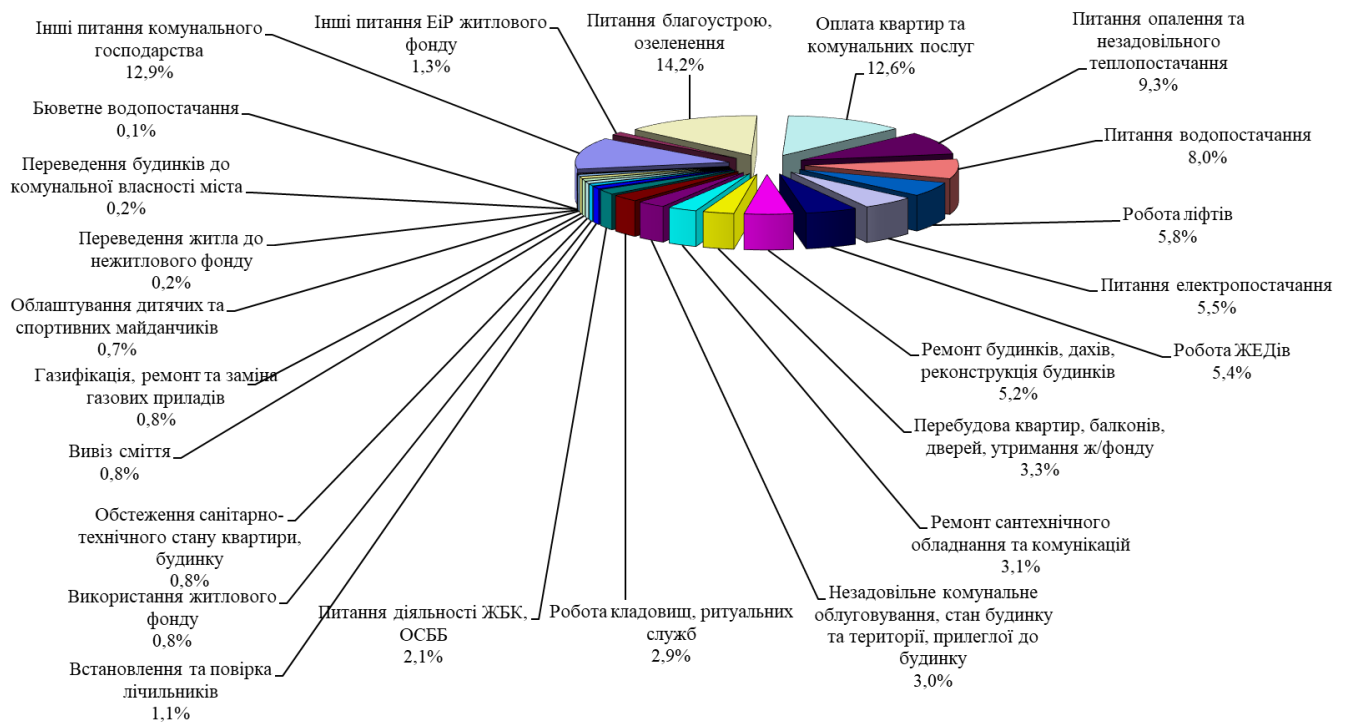
– соціального захисту порушено 7812, або 28,6 % від загальної кількості. Найчастіше громадяни звертались з питань надання матеріальної та гуманітарної допомоги (5996 питань, або 76,8 %), виплати різних допомог (1221 питання, або 15,6 %), роботи соціальних служб (106 питань, або 1,4 %), призначення та виплати пенсій (49 питань, або 0,6 %), встановлення та відміна пільг соціально незахищеним верствам населення (32 питання, або 0,4 %), надання субсидії (27 питань, або 0,3 %), опіки та піклування (26 питань, або 0,3 %), відшкодування пільг (16 питань, або 0,2 %).

Співвідношення основних питань соціального захисту, що порушували громадяни за період з 01.01.2024 до 31.12.2024, %



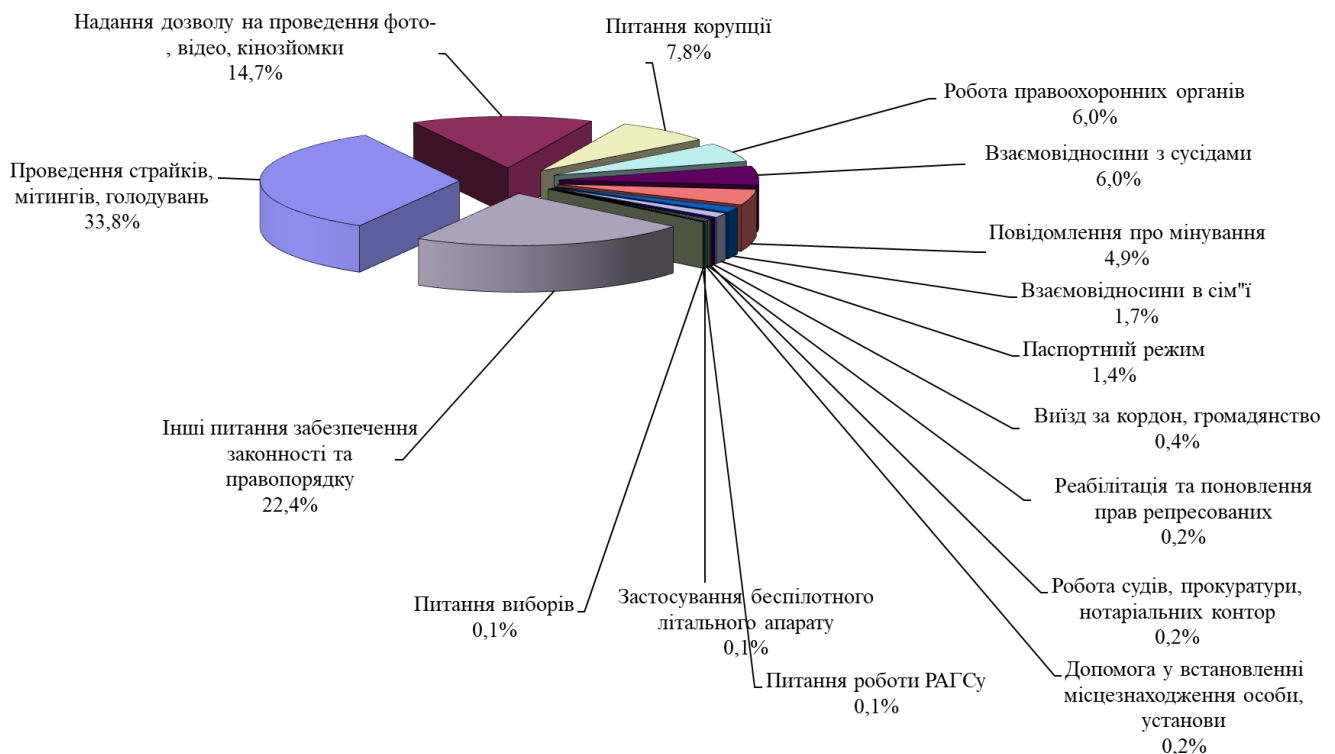
– комунального господарства та благоустрою –7685, або 28,2 % від загальної кількості. Найчастіше порушувались питання щодо благоустрою, озеленення (1093 питання, або 14,2 %), оплати житлово-комунальних послуг (967 питань, або 12,6 %), опалення та незадовільного теплопостачання (714 питань, або 9,3%), водопостачання (611 питань, або 8,0 %), роботи ліфтів (449 питань, або 5,8 %), електропостачання (425 питань, або 5,5 %), роботи ЖЕДів (417 питань, або 5,4 %), ремонту будинків, дахів, реконструкції будинків (396 питань, або 5,2 %), перебудови квартир, балконів, дверей, утримання житлового фонду (252 питання, або 3,3 %), ремонту сантехнічного обладнання та комунікацій (236 питань, або 3,1 %), незадовільного комунального обслуговування, стану будинку та прилеглої до будинку території (228 питань, або 3,0 %).

Співвідношення основних питань житлово-комунального господарства, що порушували громадяни за період з 01.01.2024 до 31.12.2024, %



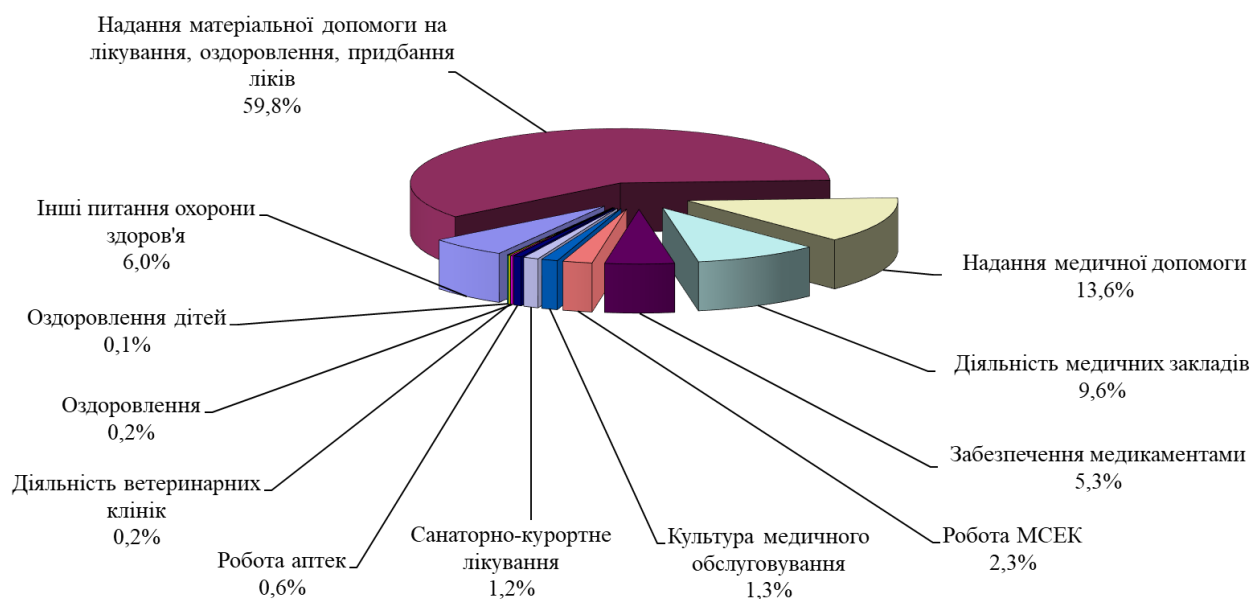
– питань забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян порушено 1458, або 5,3 % від загальної кількості. Найчастіше громадяни звертались щодо проведення мітингів, акцій, масових заходів (493 питання, або 33,8 %), надання дозволу на проведення фото-відео, кінозйомки (215 питань, або 14,7 %), повідомлень, на думку заявників, фактів корупції (113 питань, або 7,8 %), роботи правоохоронних органів (88 питань, або 6,0 %), взаємовідносин у сім'ї (87 питань, або 6,0 %).

Співвідношення основних питань забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян, що порушували громадяни за період з 01.01.2024 до 31.12.2024, %



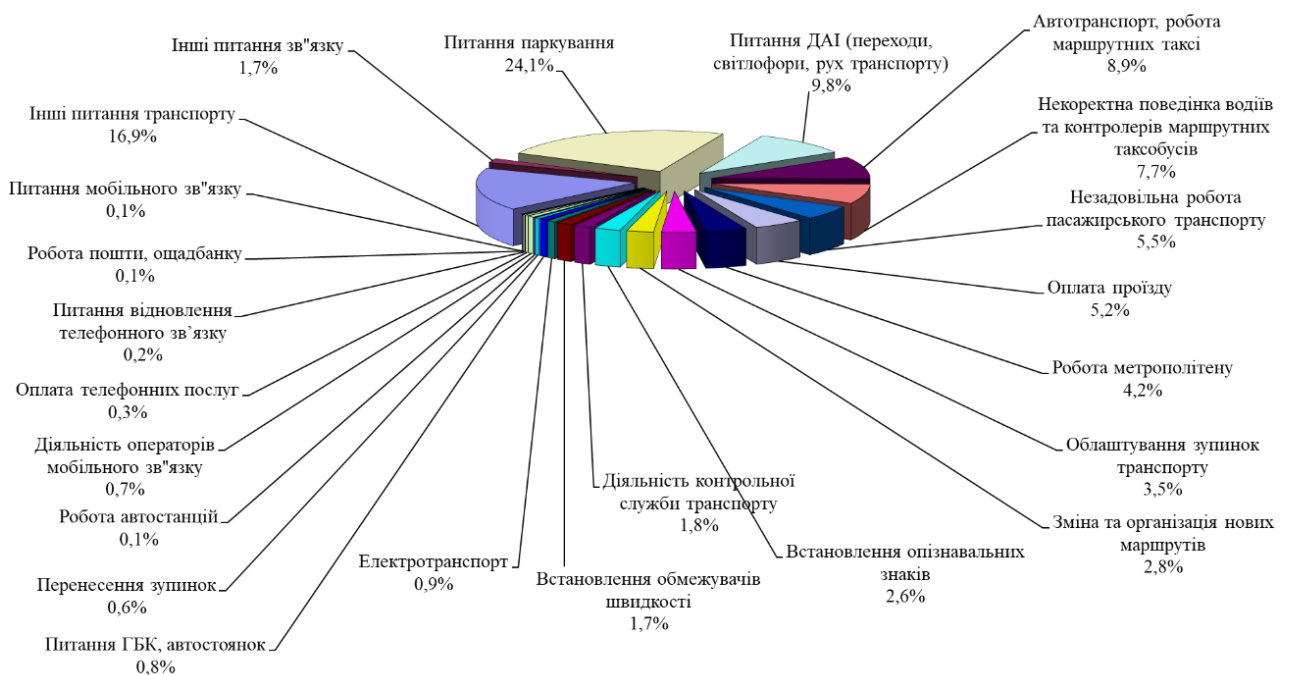
– охорони здоров'я порушено 1276, або 4,7 % від загальної кількості. Громадяни найчастіше порушували питання надання матеріальної допомоги на лікування, оздоровлення, придбання ліків (763 питання, або 59,8 %), надання медичної допомоги (173 питання, або 13,6 %), діяльності медичних установ (122 питання, або 9,6 %), забезпечення медикаментами (68 питань, або 5,3 %).

Співвідношення основних питань охорони здоров'я, що порушували громадяни за період з 01.01.2024 до 31.12.2024, %



– транспорту та зв'язку складають 908, або 3,3 % від загальної кількості. Громадяни найчастіше порушували питання щодо оплати паркування (219 питань, або 24,1 %), руху транспорту, встановлення переходів чи світлофорів (89 питань, або 9,8 %), роботи маршрутних таксі та автотранспорту (81 питання, або 8,9 %), некоректної поведінки водіїв та контролерів маршрутних таксобусів (70 питань, або 7,7 %), незадовільної роботи пасажирського транспорту (50 питань, або 5,5 %), оплати проїзду (47 питань, або 5,2 %), діяльності операторів мобільного зв'язку (6 питань, або 0,7 %), оплати телефонних послуг (3 питання, або 0,3 %) та відновлення телефонного зв'язку (2 питання, або 0,2 %).

**Співвідношення основних питань транспорту та зв'язку,
що порушували громадяни у період з 01.01.2024 до 31.12.2024, %**



– житлового забезпечення порушено 854, або 3,1% від загальної кількості. Громадяни найчастіше порушували питання щодо надання житла (238 питань, або 27,9 %), надання житла на пільгових умовах (110 питань, або 12,9 %), надання житла для тимчасового проживання (61 питання, або 7,1 %), приватизації житла у гуртожитках (37 питань, або 4,3 %), приватизації житла (25 питань, або 2,9 %), відселення з аварійних та старих будинків (15 питань, або 1,8 %) та надання соціального житла (15 питань, або 1,8 %).

Співвідношення основних питань житлового забезпечення, що порушували громадяни за період з 01.01.2024 до 31.12.2024, %



Питань обороноздатності, суверенітету, міждержавних і міжнаціональних відносин порушено 642, або 2,4 % від загальної кількості. Громадяни найчастіше порушували питання облаштування/використання бомбосховищ (375 питань, або 58,4 %); питання, пов'язані з призовом до лав Української армії (180, або 28,0 %); роботи/встановлення засобів оповіщення повітряної тривоги (24 питання, або 3,7 %).

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.

У 2024 році особисто Київським міським головою Кличком В. В. прийнято 300 осіб. Всі звернення перебувають на особистому контролі Київського міського голови Кличка В. В. до їх остаточного вирішення у межах законодавства.

Серед тих, хто зазначив свою пільгову категорію під час відвідування особистого прийому Київського міського голови Кличка В. В.: родичів Захисника/Захисниці України – 42 особи, Захисник/Захисниця України – 38 осіб, діти-сироти – 18 осіб, жінки, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня» – 13 осіб, інвалідів війни – 5 осіб, учасник бойових дій – 5 осіб, учасників АТО – 3 особи, родичів учасників АТО – 3 особи, інші категорії – 3 особи, інвалідів I групи – 1 особа, інвалідів II групи – 1 особа, інвалідів III групи – 1 особа, членів багатодітних родин – 1 особа, внутрішньо переміщених осіб – 1. Всі звернення опрацьовані відповідно до законодавства.

За період з 01.01.2024 до 31.12.2024 першим заступником голови Київської міської державної адміністрації та заступниками голови Київської міської державної адміністрації проведено 81 особистий прийом громадян, під час яких прийнято 219 осіб, що подали 68 звернень. Та проведено 19 особистих виїзних прийомів, під час яких звернулось 24 особи, що подали 7 звернень.

За період з 01.01.2024 до 31.12.2024 першим заступником голови Київської міської державної адміністрації та заступниками голови Київської міської державної адміністрації проведено 106 прямих («гарячих») телефонних ліній, під час яких звернулося 45 осіб. 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.

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» проводяться виїзні дні контролю у районних в місті Києві державних адміністраціях, під час яких працівники управління з питань звернень громадян апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) здійснюють перевірку стану виконання доручень, наданих за результатами розгляду звернень громадян.

Проведення виїзних днів контролю відбувається з урахуванням військової агресії російської федерації проти України, забезпечення збереження життя і здоров'я людей.

Проведення виїзних днів контролю відбувається з урахуванням військової агресії російської федерації проти України, забезпечення збереження життя і здоров'я людей.

Упродовж звітнього періоду відповідно до графіка, затвердженого Київським міським головою Кличком В. В. 22.12.2023 на виконання зазначеного Указу, працівники управління з питань звернень громадян провели перевірки організації роботи зі зверненнями громадян, організації та проведення особистого прийому громадян, стану виконавської дисципліни з розгляду

звернень громадян у таких структурних підрозділах виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації): Департаменті будівництва та житлового забезпечення, Департаменті внутрішнього фінансового контролю та аудиту, Департаменті економіки та інвестицій, Департаменті житлово-комунальної інфраструктури, Департаменті захисту довкілля та адаптації до зміни клімату, Департаменті з питань архітектурно-будівельного контролю, Департаменті з питань реєстрації, Департаменті земельних ресурсів, Департаменті інформаційно-комунікаційних технологій, Департаменті комунальної власності м. Києва, Департаменті культури, Департаменті містобудування та архітектури, Департаменті молоді та спорту, Департаменті муніципальної безпеки, Департаменті освіти і науки, Департаменті охорони здоров'я, Департаменті охорони культурної спадщини, Департаменті промисловості та розвитку підприємництва, Департаменті соціальної та ветеранської політики, Департаменті суспільних комунікацій, Департаменті територіального контролю м. Києва, Департаменті транспортної інфраструктури, Департаменті фінансів, Службі у справах дітей та сім'ї, Управлінні з питань реклами, Управлінні туризму та промоцій.

Також проведено перевірки в районних в місті Києві державних адміністраціях: Голосіївській, Дарницькій, Деснянській, Дніпровській, Оболонській, Печерській, Подільській, Святошинській, Солом'янській, Шевченківській.

Усього у 2024 році проведено 36 перевірок. За їх результатами керівником 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».

Проведення перевірок організації роботи зі зверненнями громадян, організації та проведення особистого прийому громадян, стану виконавської дисципліни з розгляду звернень громадян відбувається з урахуванням військової агресії російської федерації проти України, забезпечення збереження життя і здоров'я людей та карантинних обмежень.

Упродовж звітнього періоду відповідно до графіка, затвердженого Київським міським головою Кличком В. В. 22.12.2023 на виконання зазначеного 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 захисту довкілля та адаптації до зміни клімату, Департаменту з питань архітектурно-будівельного контролю, Департаменту з питань реєстрації, Департаменту земельних ресурсів, Департаменту інформаційно-комунікаційних технологій, Департаменту комунальної власності м. Києва, Департаменту культури, Департаменту містобудування та архітектури,

Департаменту територіального контролю м. Києва, Департаменту молоді та спорту, Департаменту муніципальної безпеки, Департаменту освіти і науки, Департаменту охорони здоров'я, Департаменту охорони культурної спадщини, Департаменту промисловості та розвитку підприємництва, Департаменту соціальної та ветеранської політики, Департаменту суспільних комунікацій, Департаменту транспортної інфраструктури, Департаменту фінансів, Служби у справах дітей, Управління з питань реклами, Управління туризму та промоції.

Також, звітували голови десяти районних в місті Києві державних адміністрацій: Голосіївської, Дарницької, Деснянської, Дніпровської, Оболонської, Печерської, Подільської, Святошинської, Солом'янської та Шевченківської. Упродовж звітного періоду керівники підготували та надали Київському міському голові Кличку В. В. 36 звітів. За результатами звітування Київським міським головою Кличком В. В. надано відповідні доручення щодо організації роботи зі зверненнями громадян.

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» у Київській міській державній адміністрації у 2008 році створено постійно діючу комісію з питань розгляду звернень громадян. Упродовж 2024 року відбулось 11 засідань комісії.

У Київській міській державній адміністрації відпрацьована дієва система контролю за своєчасним та якісним розглядом звернень громадян. Працівники управління з питань звернень громадян щосереді готують інформацію виконавцям про наближення та закінчення встановлених строків виконання контрольних письмових звернень громадян та доручень, даних на особистому прийомі. Інформацію про розгляд звернень громадян щотижня працівники управління з питань звернень громадян готують керівникові (виконувачу обов'язків керівника) апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації): щочетверга надається інформація про стан виконавської дисципліни із розгляду звернень громадян, направлених на розгляд до: управління контрольно-аналітичного забезпечення першого заступника голови Київської міської державної адміністрації, відділів (секторів) контрольно-аналітичного забезпечення заступників голови Київської міської державної адміністрації; щоп'ятниці надається інформація про стан виконавської дисципліни із розгляду звернень громадян, направлених на виконання до районних в місті Києві державних адміністрацій та структурних підрозділів виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

Відпрацьовано систему попередніх нагадувань, адресованих першим заступникам та заступникам голови, головам районних в місті Києві державних адміністрацій та керівникам структурних підрозділів виконавчого органу Київської міської ради (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 зі зверненнями громадян.

Київською міською державною адміністрацією у 2024 році продовжувалась робота з виконання завдань, визначених 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». Начальником управління з питань звернень громадян апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) Бричко О. Л. поінформовано Київського міського голову Кличка В. В. про підсумки роботи з розгляду звернень громадян в апараті виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), районних в місті Києві державних адміністраціях та структурних підрозділах виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) за 2023 рік та перше півріччя 2024 року. За результатами інформування, Київським міським головою Кличком В. В. надано відповідні доручення, в яких ще раз вказано на персональну відповідальність керівників усіх рівнів за неналежну організацію роботи зі зверненнями громадян.

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.