

ІНФОРМАЦІЯ

про підсумки роботи із розгляду звернень громадян у Департаменті територіального контролю міста Києва виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) у I півріччі 2025 року

У Департаменті територіального контролю міста Києва виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) робота зі зверненнями громадян проводиться у порядку визначеному Конституцією України, Законом України «Про звернення громадян», 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», розпорядженнями виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) та іншими нормативно-правовими актами, що регламентують роботу зі зверненнями громадян.

З 01.01.2025 по 30.06.2025 на розгляд до Департаменту надійшло 3859 звернення від 19354 громадян, що на 1296 звернень більше, ніж у I півріччі 2024 року.

Серед звернень, що надійшли до Департаменту:

- індивідуальних – 3647 (94,5%);
- колективних – 211 (5,5%);
- анонімних – 0.

За видами звернень у звітному періоді до Департаменту надійшло:

- пропозицій – 15 (0,4%);
- заяв (клопотань) – 3697 (95,8%);
- скарг – 147 (3,8%).

Порівняльний аналіз звернень громадян, що надійшли у I півріччі 2025 року з I півріччям 2024 року

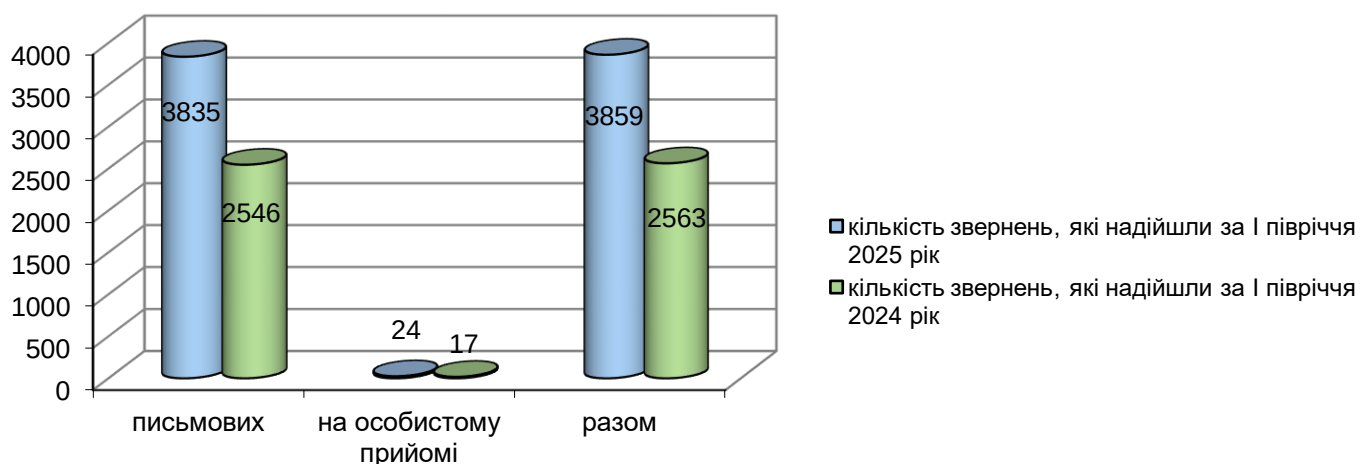


Рис. 1

За звітний період надійшли звернення від таких категорій громадян:

- осіб з інвалідністю внаслідок війни – 8;
- учасників бойових дій – 33;
- ветеранів праці – 4;

- інвалідів I,II,III групи – 77;
 - осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи – 1;
 - внутрішньо-переміщених осіб – 7.
- Усі звернення, зазначені вище, взято під мій особистий контроль.

За ознакою надходження:

- первинних – 2347 (60,8%);
- повторних – 0;
- дублетних – 62 (1,6%);
- неодноразових – 1450 (37,5%).

На виконання до Департаменту за звітний період надійшло: із Київської міської державної адміністрації – 974 звернень, Офісу Президента України – 12, Кабінету Міністрів України – 24, Верховної Ради України – 13, з органів прокуратури – 30, від народних депутатів України – 7, з інших органів державної влади – 345, безпосередньо від громадян – 2456.

У I півріччі 2025 року у Департаменті розглянуто 3428 звернень (88,8% від загальної кількості звернень) із загальної кількості, на розгляді залишається 431 звернень (11,2%). За результатами розгляду, зокрема:

- вирішено позитивно – 345;
- відмовлено у задоволенні – 0;
- надано роз'яснення – 2586;
- надіслано за належністю відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян» – 12;
- не підлягало розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України «Про звернення громадян» – 485.

Звернення, які не підлягали розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України «Про звернення громадян», взято до відома (не розглядалися) у зв'язку з тим, що вони мали інформативний характер.

Протягом звітнього періоду усі звернення громадян перебували на контролі.

За територіальною ознакою більшість звернень надійшло від мешканців Солом'янського (439), Дарницького (414), Святошинського (319) та Деснянського (311) районів. Найменше – з Печерського району (221). З інших регіонів України або не вказано район – 782.

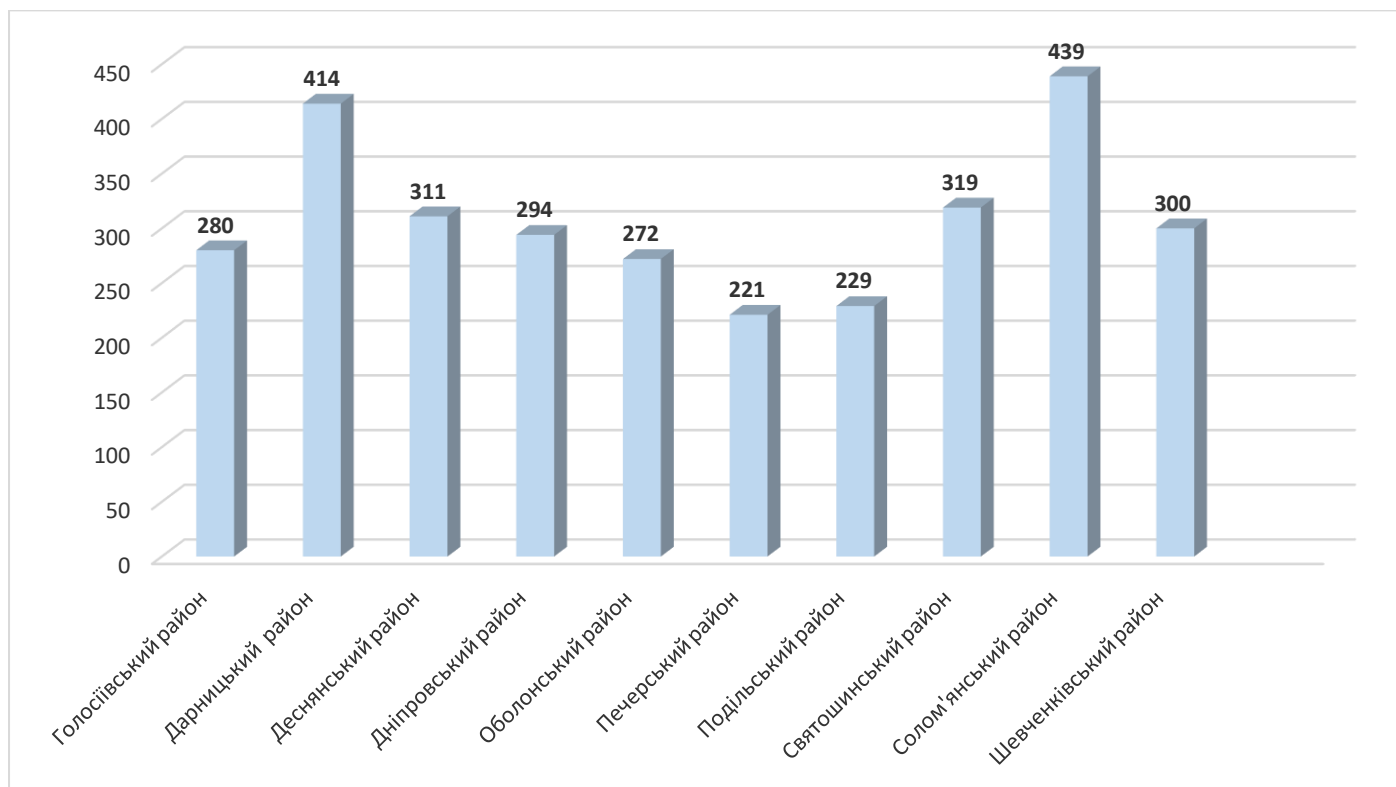


Рис. 2

Щодо тематики та проблем у зверненнях громадян, слід зазначити, що порушені у зверненнях питання найбільше стосувалися:

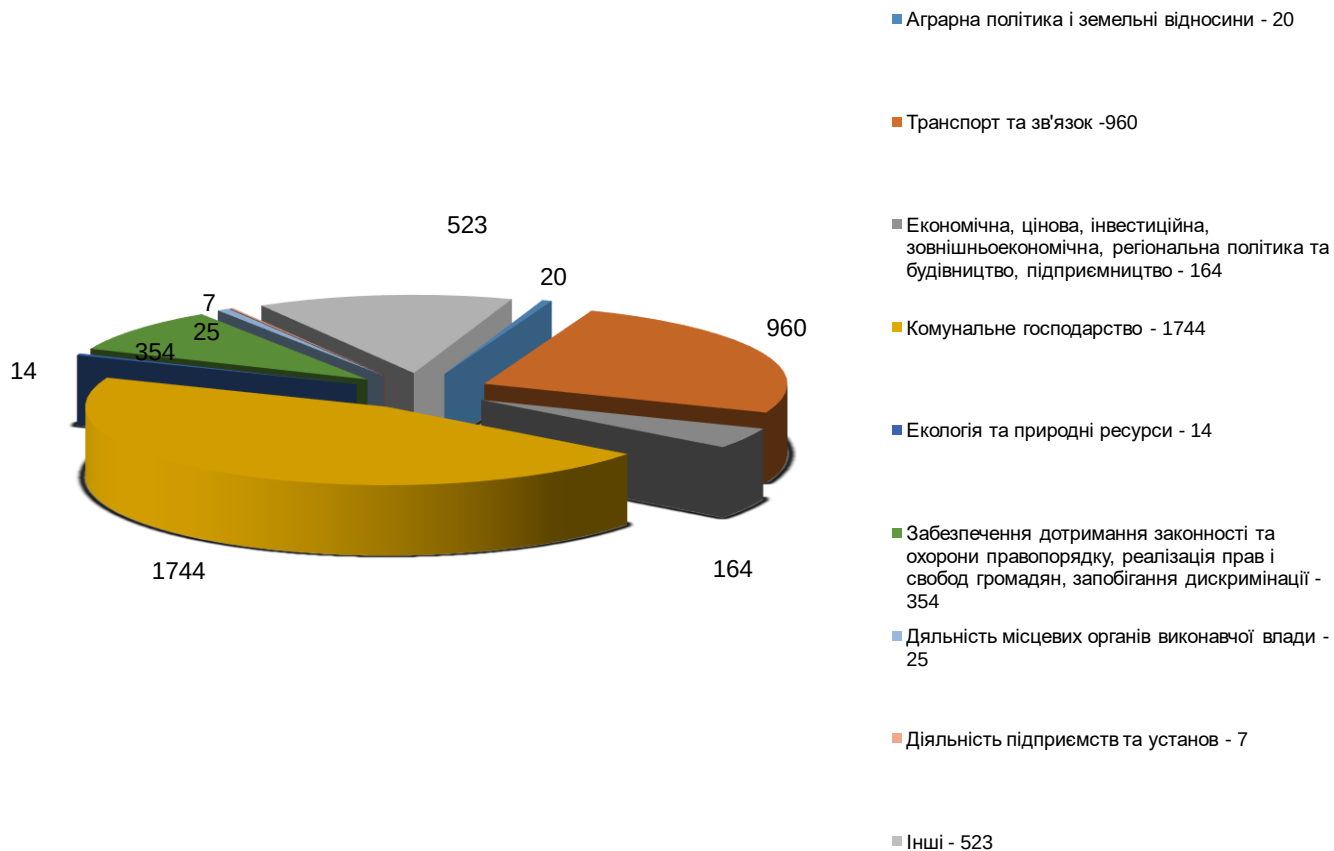


Рис. 3

Кількість питань, порушених у зверненнях громадян, що надійшли до

Департаменту протягом I півріччя 2025 року, порівняно з I півріччям 2024 року, надано в таблиці 1.

Таблиця 1

Назва питання	I півріччя 2024 року	I півріччя 2025 року	+ (-)
Аграрна політика і земельні відносини	14	20	+6
Транспорту та зв'язку	782	960	+178
Економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво	146	164	+18
Соціального захисту	2	1	-1
Праці і заробітної плати	4	0	-4
Охорони здоров'я	0	1	+1
Комунального господарства	1020	1744	+724
Екології та природних ресурсів	13	14	-1
Забезпечення дотриманості законності та правопорядку, реалізації прав і свобод громадян	246	354	+108
Молодість. Фізична культура і спорт	0	10	+10
Освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності	0	2	+2
Діяльність центральних органів виконавчої влади	0	1	+1
Діяльності місцевих органів виконавчої влади	14	25	+11
Діяльність органів місцевого самоврядування	0	6	+6
Державного будівництва, адміністративно-територіального устрою	2	1	-1
Інші питання	320	556	+236
Всього питань	2563	3859	+1296

Аналіз питань, з якими звертаються громадяни, свідчить про різноманітний характер причин для звернення, однак, найчастіше дописувачі зверталися із заявами щодо будівництва, підприємницької діяльності, комунального господарства, а також з питань дотримання правил паркування та дотримання законності та правопорядку.

При здійсненні контролю за дотриманням Правил благоустрою міста Києва, затверджених рішенням Київської міської ради від 25.12.2008 №1051/1051

(далі – Правил) у I півріччі 2025 року вжито заходів щодо покращення благоустрою території міської інфраструктури. Так, у I півріччі 2025 року було видано

17921 припис на усунення виявлених порушень Правил та складено 1796 протоколів за статтею 152 «Порушення державних стандартів, норм і правил у сфері благоустрою населених пунктів, правил благоустрою територій населених пунктів» Кодексу України про адміністративні правопорушення. Переважна більшість приписів вносилися порушникам у зв'язку з самовільним встановленням МАФів, літніх майданчиків та гаражів, порушень Правил благоустрою міста Києва на прибудинкових територіях: несвоєчасне прибирання снігу та накриження, несвоєчасне прибирання та вивіз відходів тощо.

Проведено 86 засідань робочої групи щодо розгляду питань демонтажу самовільно розміщених (встановлених) малих архітектурних форм, тимчасових споруд торговельного, побутового, соціально-культурного чи іншого призначення для здійснення підприємницької діяльності, об'єктів сезонної дрібнороздрібної торговельної мережі та елементів благоустрою на території міста Києва та надано 92 доручення на демонтаж самовільно розміщених (встановлених) малих архітектурних форм, тимчасових споруд торговельного, побутового, соціально-культурного чи іншого призначення для здійснення підприємницької діяльності, об'єктів сезонної дрібнороздрібної торговельної мережі та елементів благоустрою на території міста Києва.

З 01.01.2025 по 30.06.2025 на виконання доручень Департаменту КП «Київблагоустрій» демонтовано 1275 об'єктів благоустрою.

У сфері благоустрою протягом звітного періоду було забезпечено контроль за належним рівнем благоустрою в місцях проведення державних та загальноміських заходів. Впродовж I півріччя 2025 року Департамент вживав заходів з відновлення благоустрою територій, на яких виконувалися ремонтні роботи, пов'язані з прокладанням, ремонтом і переобладнанням підземних інженерних комунікацій, будівництвом і ремонтом шляхів:

- видано 1320 та закрито 1928 аварійних контрольних карток;
- видано 382 та закрито 236 планових контрольних карток.

На виконання розпорядження Кабінету Міністрів України від 31.03.2010 № 777-р за звітний період в рамках проведення щорічної всеукраїнської акції з благоустрою «За чисте довкілля», Дня благоустрою, весняного двомісячників з благоустрою вжито заходів щодо прибирання прибережних смуг річок і водоймищ, доріг і вулиць, парків, скверів, цвинтарів, ринків, дитячих та спортивних майданчиків, підвалів і горищ житлових будинків, контейнерних майданчиків, зупинок громадського транспорту, прибудинкових територій і територій підприємств, установ і організацій незалежно від форм власності.

За період проведення весняного двомісячника у I півріччі 2025 року:

- ліквідовано стихійних сміттєзвалищ – 627;
- кількість розглянутих звернень до комунальної бюджетної установи «Контактний центр міста Києва» 1551 по категорії «Сміття» - 77,09%;
- по виконанню звернень громадян до КБУ 1551 категорія «Прибирання дерев, гілок, листя з закріпленої території» середній показник – 65,8%;
- очищення будівель та споруд від графіті – 4330;

- прибрано об'єктів стихійної торгівлі з залученням комунальних служб - 571;
- складено адміністративних протоколів – 1296;
- залучено громадян до проведення загальноміської толоки – 20085;
- кількість усунутих порушень паркування на зелених зонах - 285;
- організовано місць (локацій) з проведення толок - 575;
- кількість створених оголошень в інформаційно-аналітичній системі «Стоп-спам» та кількість складених протоколів про адміністративні правопорушення – 1891 (1796).

Взято участь в організації та проведенні 5 засідань Комісії з питань розміщення тимчасових споруд торговельного, побутового, соціально-культурного чи іншого призначення для здійснення підприємницької діяльності, засобів пересувної дрібнороздрібної торговельної мережі, майданчиків для харчування біля стаціонарних закладів ресторанного господарства.

Окрім того, Управлінням проведено 43 наради щодо вирішення питань з покращення благоустрою та надано відповідні доручення.

Протягом звітнього періоду до інспекції з паркування надходили звернення громадян щодо нібито неналежного паркування транспортних засобів на вулицях та дорогах міста та з проханням вжити відповідних заходів реагування до порушників. Враховуючи, що основні зусилля інспекції з паркування зосереджено на проведенні планових періодичних перевірок дотримання правил зупинки, стоянки, паркування транспортних засобів (далі – правила паркування) на окремих маршрутах і локаціях на найбільш завантажених ділянках вулиць та доріг міста Києва й магістральних вулицях, виїзні перевірки за вище зазначеними зверненням проводились за можливості у найкоротші строки. Громадяни інформувались про проведення перевірок та їх результати.

Разом, зокрема з урахуванням відпрацьованих звернень громадян, інспекторами з паркування у першому півріччі 2025 року році винесено 216 744 постанови про накладення адміністративного стягнення у вигляді штрафу за порушення правил паркування, тимчасово затримано з доставкою для зберігання на спеціальний майданчику чи стоянку 18 172 транспортні засоби.

Водночас від громадян надходили звернення з незгодою із постановою про накладення на них штрафом та вимогою скасувати постанову. У відповідь громадянам роз'яснювались причини накладення на них штрафів, обставини скоєння правопорушення, надавались на вимогу копії постанов та матеріали справ про адміністративне правопорушення, а також положення законодавства, якими передбачено, що постанову інспектора з паркування може бути оскаржено виключно в суді. За результатами роботи інспекторів з паркування до бюджету міста Києва сплачено штрафів на суму 70 494 981,13 грн, в рахунок оплати послуг з користування платними майданчиками для паркування до бюджету надійшло 54 848 822,50 грн.

Протягом звітнього періоду заявники зверталися також з питання внесення змін до постанов інспекторів з паркування щодо суб'єкта правопорушення, що передбачає проведення певної процедури відповідно до законодавства та надання відповіді автору звернення про результати. Так, до Департаменту надійшло 469 таких звернень, з них 279 вирішено позитивно та внесено відповідні зміни.

Протягом першого півріччя 2025 року у сфері житлово-комунальних послуг здійснювався контроль за дотриманням норм, правил, установлених стандартів, нормативів і порядків щодо кількості і якості житлово-комунальних послуг.

Проводились заходи комісійного обстеження стану утримання житлових будинків та прибудинкових територій, внутрішньо-будинкових мереж централізованого опалення житлових будинків, індивідуальних теплових пунктів, взято участь в обстеженні житлових будинків щодо незадовільної температури гарячої води, перевірки правомірності під'єднання прибудинкових нежитлових приміщень до внутрішньобудинкової системи централізованого опалення та працездатності вузла обліку теплової енергії, перевірки підвальних приміщень, під'їздів житлових будинків стосовно обмеження доступу сторонніх осіб та виявлення можливого самовільного переобладнання внутрішньобудинкових мереж з постачання гарячої води та теплової енергії. Загалом за перше півріччя 2025 року обстежено 3231 житлових будинків.

За результатами перевірок санітарно-технічного стану прибудинкових територій та житлових будинків підготовлені та направлені листи до районних в місті Києві державних адміністрацій та комунальних підприємств щодо вжиття заходів по усуненню недоліків в утриманні житлового фонду та прибудинкових територій. Для визначення наявних проблем в наданні неякісних житлово-комунальних послуг проводилася відповідна робота з їх постачальниками на території відповідних районів міста Києва.

Організація роботи зі зверненнями громадян є одним із пріоритетних напрямків діяльності підпорядкованого Департаменту комунального підприємства «Київблагоустрій» виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

Упродовж першого півріччя 2025 року у КП «Київблагоустрій» зареєстровано та опрацьовано 1228 звернень громадян, по кожному надавалася письмова відповідь заявнику або надавалася інформація головному виконавцю в установлені законодавством терміни.

Завершені роботи з демонтажу тимчасових споруд в Оболонському районі. Демонтовано 36 тимчасових споруд на вул. Героїв полку «Азов», 14 тимчасових споруд на просп. Оболонському. Звільнено від самовільно встановлених МАФ вул. Героїв Дніпра, 31, вул. Зої Гайдай, 2, вул. Левка Лук'яненка, 14.

Однією з останніх ділянок, де працювали фахівці КП «Київблагоустрій», стала територія на розі вулиць Селянської та Юнкерова, в межах селища Пуща-Водиця. Через великі розміри та конструктивні особливості тимчасових споруд, їх не вдалося демонтувати цілісно. Тож на місці проведення робіт залишалася значна кількість будівельних відходів. У цьому випадку ключовим етапом виконання робіт стало прибирання території.

На території книжкового ринку «Петрівка» в Оболонському районі завершені демонтажні роботи. Працівники КП «Київблагоустрій» проводили демонтаж тимчасових споруд вздовж проїжджої частини поблизу метро «Почайна». Загалом прибрано понад 220 м² металевих конструкцій.

Оболонь змінюється. На місці знесених тимчасових споруд місто планує створювати громадський простір для відпочинку, висадження дерев та кущів.

Завершені роботи з демонтажу тимчасових споруд у Печерському районі міста Києва, зокрема звільнено від тимчасових споруд Печерську площу, 1, Залізничне шосе, 47.

Подільський район перейняв демонтажну естафету. На вул. Виговського, 20 завершується демонтаж тимчасових споруд. За цей час прибрано 12 МАФ: 6 демонтували власники, 6 – фахівці КП «Київблагоустрій».

На проспекті Європейського союзу 66 МАФ стояли посеред будівельного майданчика і стали на заваді будівництва гілки метро. 7 МАФ вдалося демонтувати цілісно, а один великий павільйон було розібрано на частини. Але демонтаж виявився не просто потрібним, а був критично необхідним.

У Києві розпочався демонтаж тимчасових споруд і у Святошинському районі. Демонтовано 22 МАФ на вулицях Василя Стуса, 9, Ореста Васкула, 8, Академіка Доброхотова, 11, 16-А, просп. Берестейському, 134/1.

За зверненнями мешканців міста на виконання доручень Департаменту завершується демонтаж тимчасових споруд, незаконно встановлених біля станції метрополітену «Житомирська». Там, де стояли тимчасові споруди, тепер готується територія для майбутніх змін.

Продовжуються активні демонтажні роботи тимчасових споруд на вул. Скомороській у Шевченківському районі біля кінцевої зупинки швидкісного трамваю та заважають вільному проходу мешканцям міста.

У Солом'янському районі біля Центрального вокзалу на вул. Вокзальній за півроку працівники КП «Київблагоустрій» звільнили майже 4000м² міського простору. Зникли близько 150 споруд, що давно не мали нічого спільного з естетикою та безпекою.

У першому півріччі 2025 року працівники КП «Київблагоустрій» здійснили демонтажі огорож як на лівому так і на правому березі столиці. З початку року уже демонтовано 49 огорож та воріт, зокрема у Солом'янському, Печерському, Святошинському, Оболонському, Голосіївському та Подільському районах міста Києва. Прибрані огорожі та ворота були встановлені без належних дозвільних документів або з порушенням термінів їх дії. В окремих випадках вони створювали перешкоди для вільного пересування пішоходів, а також заважали проїзду автотранспорту.

Департамент вживає постійних заходів з демонтажу самовільно встановлених запірних пристроїв та шлагбаумів, які ускладнюють рух транспорту та пішоходів, можуть перешкоджати роботі швидкої допомоги, пожежної та аварійної техніки. Чисельні звернення мешканців підтверджують актуальність цієї проблеми, зокрема демонтовано 26 шлагбаумів та 23 запірні пристрої.

Також скорочується кількість самовільно встановлених гаражів у місті. У першому півріччі 2025 року демонтовано 45 гаражів, зокрема неподалік Центрального вокзалу на вул. Гетьмана Павла Скоропадського, 63 у Солом'янському районі демонтовано ряд гаражних приміщень із 22 незаконних об'єктів.

Через численні скарги мешканців столиці фахівці КП «Київблагоустрій» демонтували 77 рухомих точок торгівлі (автолавки, купави, автокав'ярні, автомагазини), які давно втратили свою функцію і лише псували вигляд міста. Багато із них роками стояли біля тротуарів і проїздів, перетворившись на

елементи міського безладу, але тепер вони на штрафмайданчиках КП «Київблагоустрій», зокрема у Дарницькому районі демонтовано 17 об'єктів, у Деснянському районі - 13.

Наразі є дуже важливо позбавити столицю від радянських та російських символів, тому у Києві триває процес декомунізації та дерусифікації. Фахівці КП «Київблагоустрій» з міського простору столиці за звітний період уже усунули 7 об'єктів, пов'язаних з культурою та історією СРСР та Росії, зокрема пам'ятники Івану Павлову у Печерському районі, Івану Якубовському та 95-ій радянській бригаді у Голосіївському районі, Миколі Островському у Дніпровському районі, Олександрю Бойченку у Голосіївському районі. На територіях шкіл у Святошинському районі демонтовано пам'ятники воїнам-солдатам.

Усі демонтовані елементи благоустрою перевозяться та зберігаються на майданчиках для тимчасового зберігання безхазяйного майна комунального підприємства «Київблагоустрій».

Додатково повідомляємо, що на виконання доручень Департаменту комунальне підприємство «Київблагоустрій» виконало демонтаж 1282 самовільно встановлених об'єктів благоустрою:

Категорія об'єкта	Перше півріччя 2024 (кількість об'єктів)	Перше півріччя 2025 (кількість об'єктів)	Порівняно з 2024 (+,-)
Разом:	1878	1282	-596
Зокрема:			
ТС (МАФ)	261	364	+103
СТС	728	471	- 257
Огорожі	33	49	+16
Пересувна торгівля	142	77	-65

Інформація про усі заходи, що проводилися КП «Київблагоустрій», висвітлювалася на офіційному сайті підприємства.

Заслужовують на увагу приклади позитивного вирішення проблем, з якими звертаються у зверненнях громадяни.

Прізвище, і'мя та по-батькові	Суть питання	Результат вирішення
Садеков Сергій Дмитрович	Про розбите скло над входом в приміщення в багатоквартирному будинку за адресою: вул. Антоновича, 102-104.	роботи із заміни скла виконано в повному обсязі
Шутко Надія Павлівна	КК Про подовження термінів дії контрольної картки № 24060054-Пч на тимчасове порушення благоустрою за адресою: вул. Академіка Філатова 1/22 / вул. Саперне поле 22/1 .	подовжено
Корогод Ірина Миколаївна	Про непрацюючий лічильник № 24522 для обліку тепла, яке постачається для опалення будинку № 14/1 на вул. Академіка Янгеля	встановлено новий, сучасний вузол комерційного обліку теплової енергії
Загоруй Олексій Володимирович	Прохання демонтувати паркан біля озера Лебедине на виконання припису від	14.02.2025 демонтовано елемент благоустрою

	18.03.2021р, від 29.04.2021р, від 25.05.2021р. та акту-вимоги КП "Плесо" № 414 від 30.10.2024,	(огорожу)
Самойленко Ганна Леонідівна	Щодо правомірності встановлення літнього майданчика кафе "Гурман" на прибудинковій території	06.03.2025 демонтовано літній майданчик на вул. Милославській, 49
Біла Марія Онуфріївна	Щодо відновлення благоустрою після закінчення аварійних робіт	благоустрій місця проведення робіт відновлено
Загородній Олександр Валерійович	Про відновлення асфальтного покриття після проведення ремонтних робіт ПрАТ "ДТЕК Київські електромережі за адресами: вул. Тулузи, 3, 3-Б, Святошинський р-н Відповідь на електронну пошту: alexzagor@gmail.com	благоустрій відновлено, територія знаходиться в належному санітарно-технічному стані
Дзекунов Дмитро Віталійович	Про нібито помилково виписану одну з постанов . 2ki0000602642 та 2ki0000634722 від. 26.12.2024 , авто КА5437ІВ.	постанову скасовано
Мельниченко Н. В.	(НДУ Юрченко О. М.) Про звернення Мельниченко Н.В., від групи небайдужих мешканців Віта-Литовської та Конча-Заспи, щодо питання безпеки дітей, які навчаються в ліцеї № 151.	територію приведено до належного технічного стану
Корсун Наталія Вікторівна	Про проведення ремонтних робіт ліфта в п. 4 за адресою : Лятошинського Композитора, 14а,	роботу ліфта відновлено
Романюк Олег Васильович	Про збільшення пивного закладу по вул. Райдужна, 58.	літній майданчик на вказаній адресі демонтовано власником
Майер Сергій	Про грубе порушення правил паркування автомобілем д.н КЕ 9175 АС на вул. Франка, 30, Шевченківський р-н	транспортний засіб тимчасово затриманий, накладено адміністративне стягнення у вигляді штрафу за порушення правил зупинки транспортних засобів.
Марченко Василь Володимирович	Про встановлення незаконної споруди за адресою м.Київ, вул.Туполєва, 19, Святошинський р-н	об'єкт (лавка-автопричеп) демонтовано.
Гордуз Олександр Олександрович	Про знесення дерева липи за адресою: Лисогірський узвіз , навпроти буд. 12-А по вул. Лисогірській у зв'язку з високою загрозою падіння	дерево зрізано
Рудник Альона Григорівна	Щодо стихійного та хаотичного паркування ТЗ на пішохідній доріжці з порушенням ПДР, яке ускладнює пересування пішоходів, осіб з інвалідністю	проведено роботи по встановленню металевої огорожі для унеможливлення паркування автотранспорту
Вишневська Наталія Олександрівна	Щодо благоустрою території після прокладання теплотраси на вул. Сальського, 23	роботи виконано в повному обсязі
Олендарьова Тетяна	Про перевищення службових повноважень та протиправного і безпідставного притягнення	постанову скасовано

Костянтинівна	до адміністративної відповідальності службовими особами, які склали постанову 2КІ № 0000984777 від 25.02.2025 за порушення правил паркування т/з Mercedes GLC 220 d державний номер КХ001900, скасування зазначеної постанови	
Столярська Катерина Михайлівна	Про поновлення асфальтного покриття після ремонту труб восени 2024 року у дворі за адресою: провулок Михайлівський, 4;	благоустрій території відновлено
Когут Надія Петрівна	Про скасування постанов серії 2КІ № 0000646970, № 0000457280 оскільки порушення скоїло інше авто, яке незаконно використовує номерний знак АА9205СС	постанову скасовано
Чикал Іван Іванович	Прохання кошти, сплачені 25.03.2025 у сумі 340 грн. по постанові 2КІ 0000844162 зарахувати на постанову 2КІ 0000688701	зараховано
Мамро Максим Миколайович	Про надання копії звернення від 11.06.2025 з відміткою про реєстрацію в ДТК	копію звернення надано
Єфименко Микола Петрович та інші	Щодо парковки машин на зеленій зоні прибудинкової території. прохання встановити паркан, або інші перепони біля місця знаходження сміттового баку	встановлено декоративну огорожу
Александрова Альона	Щодо ремонту та встановлення паркану на дитячому майданчику	паркан біля дитячого майданчика відновлено
Кликова Ганна Ігорівна	Про вжиття заходів впливу на ТОВ «Явір Житлобуд 2» щодо відновлення роботи ліфтів у 4-му під'їзді;	роботу вантажного та пасажирського ліфтів відновлено

Протягом I півріччя 2025 року Департамент опрацював 259 запитів на інформацію та 46 запитів ЗМІ з проханням надати коментарі, інтерв'ю або взяти участь у теле- або радіопрограмах, надати письмову відповідь з питань діяльності Департаменту.

Постійно оновлюються новини на сайті Департаменту та в соціальних мережах Facebook, Instagram та на YouTube-каналі для інформування громадян про проведenu роботу у Департаменті. На усіх майданчиках Департаменту розміщено інформаційні стенди.

Особистий прийом громадян у Департаменті проводять керівники Департаменту у встановлені графіком дні. Інформація щодо проведення особистого прийому – графік проведення особистого прийому громадян та прямих («гарячих») телефонних ліній розміщено у приміщеннях Департаменту та оновлюється на офіційному сайті Департаменту. Слід зазначити, що прийом громадян протягом робочого часу здійснюється незалежно від затвердженого графіку, що в значній мірі сприяє оперативному вирішенню питань та упередженню виникнення скарг.

Упродовж звітного періоду мною проведено 26 особистих прийомів, під час яких прийнято 9 осіб. Керівниками Департаменту 28 особистих прийомів. З

метою оперативного розгляду проблемних питань у проведенні зазначених прийомів громадян постійно беруть участь керівники структурних підрозділів або відповідальні виконавці.

З метою оперативного вирішення звернень громадян з проблемних питань, надання роз'яснення для реалізації громадянами права на звернення і особистий прийом у Департаменті працює телефон «Гаряча лінія». Зі своїми питаннями і проблемами для отримання відповіді та допомоги за звітний період звернувся 1 громадянин.

У Департаменті відпрацьовано систему попередніх щотижневих письмових нагадувань керівникам структурних підрозділів, про наближення термінів виконання контрольних доручень.

Відповідальні працівники за роботу зі зверненнями громадян постійно надають консультації та рекомендації виконавцям щодо удосконалення роботи з якісного та своєчасного опрацювання звернень та дотримання вимог Закону України «Про звернення громадян».

Враховуючи, що рівень роботи зі зверненнями громадян є важливим чинником для підвищення довіри громадян до органів державної влади, суспільно-політичної стабільності в державі, особливо в умовах воєнного стану, Департамент продовжує удосконалювати роботу з розгляду звернень громадян.