

ІНФОРМАЦІЯ
про підсумки роботи зі зверненнями громадян
в Оболонській районній в місті Києві державній адміністрації
за 2024 рік

В Оболонській районній в місті Києві державній адміністрації робота зі зверненнями громадян проводилась відповідно до вимог Конституції України, Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07 лютого 2008 року №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», Регламенту Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації, затвердженого розпорядженням Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації від 01 серпня 2018 року № 372 та Плану заходів організації роботи зі зверненнями громадян із виконання Указу Президента України від 07 лютого 2008 року №109/2008, затвердженого 29 грудня 2023 року.

Упродовж 2024 року до Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації надійшло на розгляд 2913 звернень громадян.

Кількість звернень, що надійшли поштою (за звітний період)		Кількість звернень на особистому прийомі (за звітний період)		Загальна кількість звернень (за звітний період)	
2023 рік	2024 рік	2023 рік	2024 рік	2023 рік	2024 рік
2623	2041	1053	872	3676	2913

Зокрема, на виконання з Київської міської державної адміністрації надійшло 848 (29,1 %) звернень (з них – 306 доручень Київського міського голови), що в порівнянні з відповідним періодом 2023 року зменшилось на 440 звернень.

Від народних депутатів України надійшло – 29 (1,0%) звернень, від інших органів державної влади 185 (6,4%) (в тому числі від депутатів Київської міської ради – 79 звернень) та безпосередньо від громадян – 1851 (63,5%) звернень (з них 749 або 25,7 % звернень надійшло електронною поштою).



Разом з тим, до Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації надійшло 299 колективних звернень громадян, що складає 10,3% від загальної кількості звернень. У порівнянні з 2023 роком кількість колективних звернень збільшилась на 5.

З урахуванням колективних звернень до Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації звернулося 22115 громадян, які у своїх листах порушили 3637 питань різної тематичної спрямованості.

Громадяни зверталися передусім із заявами щодо вирішення конкретних життєвих питань - 94,5%, скарги складають 5,5% від загальної кількості звернень.

Насамперед, найбільш актуальними питаннями, як і в попередньому звітному періоді, залишаються питання комунального господарства – 1399 звернень, що становить 38,5 % від загальної кількості порушених питань.

Питання комунального господарства	2023 рік	2024 рік
водопостачання	8,3%	11,5%
благоустрій, озеленення	14,1%	11,5%
оплата квартир та комунальних послуг	6,3%	8,6%
опалення	3,1%	7,6%
незадовільна робота ліфтів	8,3%	7,1%
ремонт будинків	8,4%	6,5%
електропостачання	2,1%	4,2%
ремонт дахів	3,0%	3,4%
ремонт сантехнічного обладнання та комунікацій	3,0%	3,0%
незадовільний стан будинку, прилеглої до будинку території	2,3%	1,1%
інші питання	41,1%	35,5%

За звітний період у порівнянні з аналогічним періодом минулого року збільшився відсоток питань щодо водопостачання, оплати квартир та комунальних послуг, опалення.

Незмінно актуальними (на другому місці) залишаються питання соціального захисту населення – 587 питань або 16,1% від загальної кількості питань.

Питання соціального захисту	2023 рік	2024 рік
питання опіки	33,1%	68,4%
інші питання соціального забезпечення	54,6 %	13,6%
матеріальна та гуманітарна допомога	7,4%	3,7%
призначення та виплата пенсій	1,1%	3,7%
інші питання	3,8%	10,6%

У звітному періоді у порівнянні з аналогічним періодом минулого року збільшилась питома вага звернень з питань опіки та призначення та виплати пенсій.

Суттєво збільшились (на третьому місці) звернення з питань обороноздатності, суверенітету, міждержавних і міжнаціональних відносин – 221 питання або 6,1% від загальної кількості питань.

Питання обороноздатності суверенітету, міждержавних і міжнаціональних відносин	2023 рік	2024 рік
призову до лав Української армії	9,1%	68,8%
облаштування бомбосховищ/укриттів	75,4%	25,8%
інші питання обороноздатності	15,5%	5,4%

Разом з тим, громадянами підіймалися і наступні питання:
 забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку – 201 (5,5%);
 житлової політики – 165 (4,5%);
 сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей – 111 (3,0%);
 освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності – 110 (3,0%);
 охорони здоров'я – 94 (2,6%);
 екології та природних ресурсів – 79 (2,2%);
 діяльності органів місцевого самоврядування – 79 (2,2%);
 транспорту та зв'язку – 47 (1,3%).

Також до Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації від громадян, що потребують соціальної підтримки, надійшло 182 звернення, що становить 6,2 % від загальної кількості звернень:

від учасників війни, осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників бойових дій – 52;
 від осіб з інвалідністю I, II, III групи – 91;
 від ветеранів праці – 9;
 від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь – 19;
 від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи – 11.

За результатами розгляду звернень у 2024 році:

вирішено позитивно – 23,7 %;
 надано роз'яснення – 65,2%;
 відмовлено – 0%;
 інше – 11,1%.

Результати розгляду звернень	2023 рік	2024 рік
надано роз'яснення	63,3 %	65,2%
вирішено позитивно	32,7 %	23,7 %
інше	4,0 %	11,1%
відмовлено у задоволенні	0	0

Так, за дорученням керівництва Київської міської державної адміністрації вирішено позитивно наступні питання:

відновлено централізоване опалення по стояку житлового будинку № 11-А на просп. Оболонському;

відновлено централізоване опалення у житловому будинку № 59-А на просп. Володимира Івасюка;

відновлено централізоване постачання гарячої води житлового будинку № 11 на вул. Левка Лук'яненка;

виконано ремонтно-відновлювальні роботи та відновлено холодне водопостачання в житловому будинку № 52 на вул. Північній;

відновлено централізоване постачання гарячої води у житловому будинку № 27-А на просп. Володимира Івасюка;

відновлено централізоване постачання гарячої води по стояку житлового будинку № 13-Б на вул. Героїв полку «Азов»;

відновлено централізоване опалення у житловому будинку № 25-А на просп. Володимира Івасюка;

нормалізовано параметри теплоносія гарячої води у житловому будинку № 11-А на просп. Володимира Івасюка;

відновлено централізоване постачання гарячої води у житловому будинку № 15-А на просп. Володимира Івасюка;

відремонтовано дитячий майданчик біля будинку на вул. Полярна, 5-А;

відновлено гаряче водопостачання в житловому будинку № 42 на вул. Героїв Дніпра;

відновлено водопостачання по стояку житлового будинку № 32-А на вул. Героїв Дніпра;

відновлено роботу ліфту у житловому будинку № 10 на просп. Литовському;

під'єднано до внутрішньобудинкової мережі централізованого гарячого водопостачання квартиру № 29 будинку на вул. Героїв Дніпра, 16;

виконано цементування відмостки цегляної стіни та встановлено металеві перила у будинку на вул. Ірини Жиленко, 9;

відновлено електропостачання в квартирі № 190 будинку на вул. Північній, 52;

проведено ремонт асфальтового покриття проїзної частини на примиканні вул. Бережанської та вул. Миколи Гулака;

виконано санітарну обрізку дерева біля будинку на вул. Героїв Дніпра, 7;

відновлено роботу ліфта в будинку на вул. Полярній 5-А;
замінено пошкоджене скло на сходовій клітині та встановлено металеві огорожувальні засоби у будинку на вул. Вишгородська 18/2;
проведено заміну зливостічного трубопроводу з покрівлі та виконано ремонт оздоблення стін машинного приміщення будинку на вул. Архипенка, 2/12;
виконано аварійно-відновлювальні роботи на котельні та відновлено теплопостачання будинку на Набережно-Рибальській дорозі, 27;
виконано роботи по відновленню освітлення у будинку на вул. Івашкевича, 4;
проведено налагоджувальні роботи в окремо вбудованому індивідуальному тепловому пункті та відновлено централізоване теплопостачання будинку на вул. Північній, 6;
відновлено централізоване опалення по стояку будинку на просп. Івасюка, 49.

За дорученням керівництва Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації вирішено позитивно наступні питання:

відновлено централізоване постачання гарячої води у житловому будинку № 2 на вул. Левка Лук'яненка;
замінено запірну арматуру на приладі опалення та відновлено централізоване опалення у житловому будинку № 22 на просп. Оболонському;
перераховано бали для визначення пріоритетності надання житлового приміщення для тимчасового проживання внутрішньо переміщених осіб;
проведено ремонтні роботи внутрішніх інженерних мереж, які включали заміну радіаторів опалення, у в ЗДО № 668;
нормалізовано тиск холодної води у квартирах житлового будинку № 54-В на вул. Північній;
приведено до неналежного санітарного стану території контейнерного майданчику за адресою: вул. Автозаводська, 99/4;
прибрано територію навколо зупинки громадського транспорту;
ліквідовано провалля біля будинку на вул. Вишгородська, 30;
відновлено постачання холодної будинку у будинку на вул. Зої Гайдай, 7А;
відновлено централізоване постачання гарячої води у житловому будинку № 19-А на просп. Володимира Івасюка;
відновлення водопостачання по стояку житлового будинку № 10 на вул. Зої Гайдай;
відремонтовано гойдалку на дитячому майданчику біля житлового будинку № 14 на вул. Йорданській;
відновлено роботу ліфту у житловому будинку №33/35 по вул. Левка Лук'яненка;
відновлено гаряче водопостачання у житловому будинку № 34/1 на вул. Вишгородській;
проведено роботи по ремонту внутрішньобудинкового трубопроводу водовідведення, виконано підкарбування розтруба і ущільнено стик каналізаційної труби внутрішньобудинкової мережі водовідведення у будинку на вул. Героїв Дніпра, 36-Б;
відновлено електропостачання та газопостачання у будинку на вул. Архипенка, 5-А;

виконано поточний ремонт покрівлі в межах квартири № 128 житлового будинку на вул. О. Архипенка, 3;

відновлено централізоване постачання гарячої води у будинку на просп. Оболонському № 14-Ж;

проведено ремонт зливостічного трубопроводу та ремонт дверей виходу на покрівлю за адресою просп. Івасюка, 59;

відновлено централізоване опалення по стояку будинку на вул. Левка Лук'яненка, 7;

виконано та перевірку та прочистку димових та вентиляційних каналів будинку на вул. Зої Гайдай, 3;

відновлено централізоване опалення будинку на вул. Олександра Архипенка, 10-Б.

Крім того, за інформацією Комунального підприємства «Шляхово-експлуатаційне управління по ремонту та утриманню автомобільних шляхів на споруд на них Оболонського району» протягом звітнього періоду було позитивно вирішено питання проведення ремонту та асфальтування пошкодженого покриття окремих ділянок проїзних частин, пішохідних переходів, міжквартальних проїздів та перехресть в Оболонському районі (фото виконаних робіт додаються).

Слід наголосити, в Оболонській районній в місті Києві державній адміністрації відпрацьована дієва система контролю за своєчасним та якісним розглядом звернень громадян, а саме: здійснюється постійний контроль щодо своєчасного та якісного розгляду звернень громадян структурними підрозділами Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації; щотижнево керівникам структурних підрозділів Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації надавалась інформація (нагадування) про наближення термінів розгляду письмових та усних звернень громадян.

Крім того, голові Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації надавалась щотижнева інформація про виконавську дисципліну щодо стану розгляду звернень громадян.

З метою розвитку взаємодії з громадськістю та налагодження суспільного діалогу на субвебсторінці райдержадміністрації розміщені графіки проведення особистого прийому громадян та телефонних «гарячих ліній» керівництвом Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації та керівниками структурних підрозділів апарату Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації.

Протягом 2024 року проведено 12 телефонних «гарячих ліній» під час яких звернулося 39 громадян. Крім того, згідно бази даних інформаційно-телекомунікаційної системи «Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва», створеної на базі програмного забезпечення електронного документообігу АСКОД (модуль «Звернення громадян») відділом роботи із зверненнями громадян Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації звернень громадян, зареєстровано 18 звернень громадян. На інформацію, що надійшла від громадян під час «гарячих» телефонних ліній, у разі потреби, готувалися відповідні доручення та за результатами опрацювання заявникам надавалась письмова відповідь.

Також, головою Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації проведено 25 прийомів громадян з невідкладних питань, під час яких звернулось 26 громадян.

Крім того, проведено 26 виїзних прийомів, на яких прийнято 47 осіб. За їх наслідками надані доручення про вжиття заходів щодо покращення роботи зі зверненнями громадян, зокрема, підвищення персональної відповідальності посадових осіб при розгляді звернень громадян, неухильного виконання положень вищезазначеного Указу Президента України.

Згідно затвердженого графіка від 29.12.2023, за звітний рік з метою забезпечення належної роботи з розгляду звернень громадян та дотримання чинного законодавства щодо розгляду звернень громадян працівниками відділу роботи зі зверненнями громадян Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації проведено перевірки в структурних підрозділах Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації: управлінні будівництва; відділі з питань реєстрації місця проживання/перебування фізичних осіб; управлінні соціальної та ветеранської політики; архівному секторі; відділі торгівлі та споживчого ринку; Комунальному підприємстві «Шляхово-експлуатаційне управління по ремонту та утриманню автомобільних шляхів на споруд на них Оболонського району»; управлінні житлово-комунального господарства; відділі з питань благоустрою та екології; Комунальному підприємстві «Керуюча компанія з обслуговування житлового фонду Оболонського району м. Києва», управлінні освіти; відділі обліку та розподілу житлової площі; Комунальному підприємстві по утриманню зелених насаджень Оболонського району м. Києва.

За результатами перевірок надано відповідні 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».

Крім того, протягом 2024 року підготовлено та надано до відділу роботи зі зверненнями громадян, відповідно до затвердженого графіка від 29.12.2023, 18 звітів щодо організації роботи із зверненнями громадян, зокрема: управління будівництва; відділу з питань реєстрації місця проживання/перебування фізичних осіб; управління соціальної та ветеранської політики; Служби у справах дітей та сім'ї; сектору охорони здоров'я; архівного сектору; відділу з питань майна комунальної власності; управління житлово-комунального господарства; управління освіти; відділу з питань благоустрою та екології; відділу муніципальної безпеки; Комунального підприємства «Керуюча компанія з обслуговування житлового фонду Оболонського району м. Києва»; сектору з питань екології; відділу обліку та розподілу житлової площі; Комунального підприємства по утриманню зелених насаджень Оболонського району м. Києва; Комунального підприємства «Шляхово-експлуатаційне управління по ремонту та утриманню автомобільних шляхів на споруд на них Оболонського району»; відділу торгівлі та споживчого ринку; відділу молоді та спорту.

За результатами звітування керівникам структурних підрозділів Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації надавались відповідні доручення щодо організації роботи зі зверненнями громадян.

За звітний період на адресу Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації від мешканців району надійшло 33 звернення громадян щодо висловлення подяки за розгляд та оперативне розв'язання проблемних питань.

Оболонською районною в місті Києві державною адміністрацією забезпечується реалізація та гарантування закріплених Конституцією України права громадян на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування, а також об'єктивний, всебічний і вчасний розгляд звернень громадян відповідно до вимог законодавства України.

Оболонською районною в місті Києві 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 телефонних «гарячих ліній» керівництвом 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.