

ІНФОРМАЦІЯ
про підсумки роботи зі зверненнями громадян
в Оболонській районній в місті Києві державній адміністрації
упродовж I півріччя 2025 року

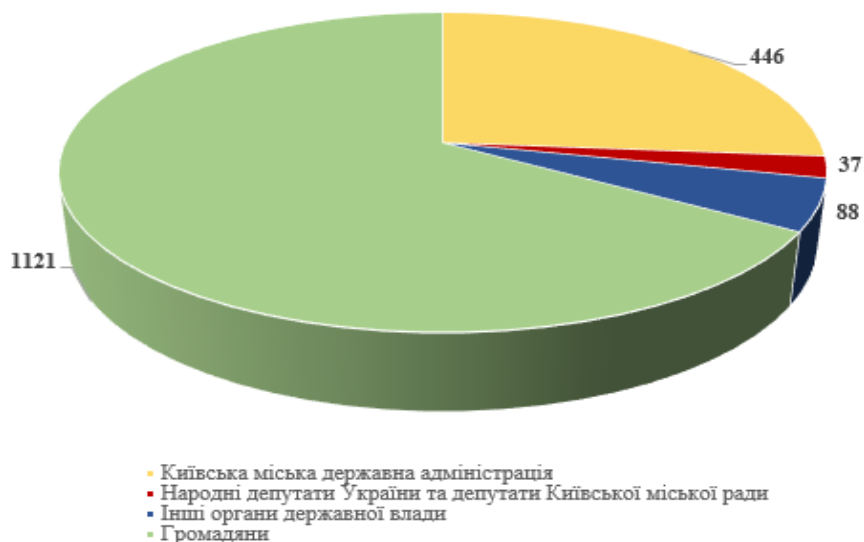
В Оболонській районній в місті Києві державній адміністрації робота зі зверненнями громадян проводилась відповідно до вимог Конституції України, Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07 лютого 2008 року №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та 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 24 грудня 2024 року.

Упродовж I півріччя 2025 року до Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації надійшло на розгляд 1692 звернення громадян.

Кількість звернень, що надійшли поштою (за звітний період)		Кількість звернень на особистому прийомі (за звітний період)		Загальна кількість звернень (за звітний період)	
2024 рік	2025 рік	2024 рік	2025 рік	2024 рік	2025 рік
984	1076	365	616	1349	1692

Зокрема, на виконання з Київської міської державної адміністрації надійшло 446 (26,3 %) звернень (з них – 142 доручення Київського міського голови), що в порівнянні з відповідним періодом 2024 року збільшилось на 75 звернень. Безпосередньо від громадян надійшло 1121 (66,2%) звернення (з них 501 або 29,6 % звернень надійшло електронною поштою); інших органів державної влади 125 (7,5%) звернень (в тому числі від Народних депутатів України та депутатів Київської міської ради – 37 звернень (2,2%).

**Інформація щодо розгляду звернень громадян, що надійшли до
Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації
упродовж I півріччя 2025 року у розрізі кореспондентів**



Разом з тим, до Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації надійшло 166 колективних звернень громадян, що складає 9,8% від загальної кількості звернень. У порівнянні з 2024 роком кількість колективних звернень збільшилась на 19.

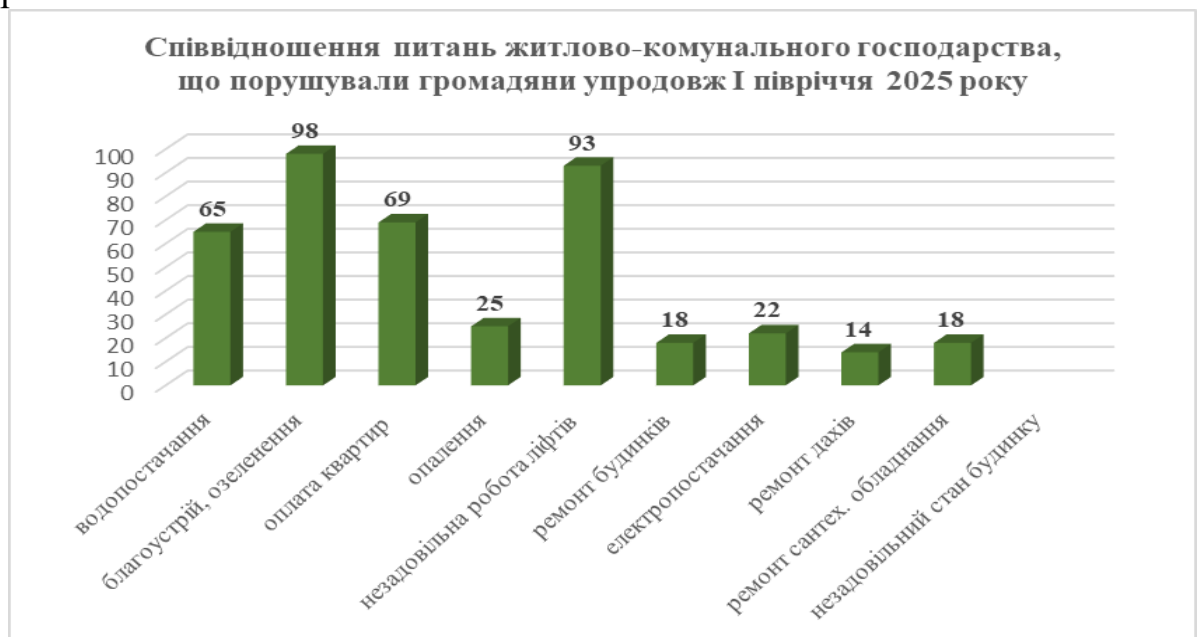
З урахуванням колективних звернень до Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації звернулося 7598 громадян, які у своїх листах порушили 2036 питань різної тематичної спрямованості.

Громадяни зверталися передусім із заявами щодо вирішення конкретних життєвих питань - 93,9%, скарги складають 6,1% від загальної кількості звернень.

Насамперед, найбільш актуальними питаннями, як і в попередньому звітному періоді, залишаються питання комунального господарства – 783 звернень, що становить 38,5 % від загальної кількості порушених питань.

Питання комунального господарства	2024 рік	2025 рік
благоустрій, озеленення	16,4%	12,5%
водопостачання	8,3%	8,3%
оплата квартир та комунальних послуг	9,3%	8,8%
опалення	5,0%	3,2%
незадовільна робота ліфтів	7,6%	11,9%
ремонт будинків	9,1%	2,3%
електропостачання	2,2%	2,8%
ремонт дахів	3,1%	1,8%
ремонт сантехнічного обладнання та комунікацій	2,9%	2,3%
інші питання	36,1%	46,1%

За звітний період у порівнянні з аналогічним періодом минулого року збільшився відсоток питань щодо незадовільної роботи ліфтів, електропостачання та інших питань.



Незмінно актуальними (на другому місці) залишаються питання соціальної політики та соціального захисту населення – 248 питань або 12,2% від загальної кількості питань.

Питання соціальної політики та соціального захисту населення	2024 рік	2025 рік
питання опіки	72,4%	43,9%
інші питання соціального забезпечення	15,9%	16,1%
матеріальна та гуманітарна допомога	3,1%	4,8%
призначення та виплата пенсій	1,4%	3,2%
інші питання	7,2%	32,0%

У звітному періоді у порівнянні з аналогічним періодом минулого року збільшилась питома вага звернень з питань інших питань соціального забезпечення, матеріальної та гуманітарної допомоги та призначення та виплати пенсій.



На третьому місці залишаються питання з приводу дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян, запобігання дискримінації – 109 звернень (5,4%).

Варто зазначити, що в порівнянні з аналогічним періодом минулого року суттєво зменшилась кількість звернень з питань обороноздатності, суверенітету, міждержавних і міжнаціональних відносин – 79 питань або 3,9% від загальної кількості питань.

Питання обороноздатності суверенітету, міждержавних і міжнаціональних відносин	2024 рік	2025 рік
призов до лав Української армії	54,5%	63,3%
облаштування бомбосховищ/укриттів	39,4%	31,6%
інші питання обороноздатності	6,1%	5,1%



Разом з тим, громадянами підіймалися і наступні питання:
житлової політики – 4,2%;
діяльності органів місцевого самоврядування – 4,0%;
освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності – 3,9%;
сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей – 3,3%;
охорони здоров'я – 2,6%;
екології та природних ресурсів – 1,7%;
діяльності місцевих органів виконавчої влади – 1,2%;
інші питання - 19,1%.



Також до Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації від громадян, що потребують соціальної підтримки, надійшло 92 звернення, що становить 5,4 % від загальної кількості звернень:

від учасників війни, осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників бойових дій – 28;
від осіб з інвалідністю I, II, III групи – 53;
від ветеранів праці – 5;
від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь – 3;
від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи – 3.

За результатами розгляду звернень у звітному періоді:

вирішено позитивно – 19,8 %;
надано роз'яснення – 70,0%;
відмовлено – 0%;
інше – 10,2%.

Результати розгляду звернень	2024 рік	2025 рік
надано роз'яснення	67,7 %	70,0%
вирішено позитивно	22,0 %	19,8 %
інше	10,3 %	10,2%
відмовлено у задоволенні	0	0

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

відновлено внутрішньобудинкову каналізаційну мережу у технічному підпіллі під'їзду будинку на вул. Полярній, 8-Е;

відновлено постачання гарячої води у будинку на просп. Маршала Рокоссовського, 10-А;

відновлено холодне водопостачання після проведення капітального ремонту інженерних мереж в технічному підпіллі, в межах укриття, будинку на вул. Зої Гайдай, 12/1;

вивезено великогабаритні відходи з прибудинкової території житлового будинку на вул. Північній, 48;

відновлено обрамлення шахт пасажирського і вантажопасажирського ліфтів у будинку на а просп. Володимира Івасюка, 27-А;

виконано роботи щодо влаштування пандуса з капітальним ремонтом вхідної групи у житловому будинку на вул. Прирічній, 29;

виконано вологе прибирання сходової клітини та відновлено освітлення на вул. Полярній, 5-А;

відновлено централізоване постачання гарячої води по стояку житлового будинку на вул. Зої Гайдай, 9/8;

прибрано гілки після санітарної обрізки дерев за огорожею закладу дошкільної освіти № 804, на вул. Бережанська, 14-А;

проведено заміну рубероїдного покриття в межах квартир будинку на вул. Північна, 48;

відновлено роботу ліфтів та освітлення місць загального користування будинку на вул. Північна 2/58;

проведено поточний ремонт внутрішньобудинкового трубопроводу гарячого водопостачання в перекритті та відновлено гаряче водопостачання будинку на вул. Олександра Архипенка, 8;

відновлено освітлення у будинку на вул. Полярна 6-А.

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

відновлено гаряче водопостачання у будинку на вул. Автозаводській, 25-В;

відновлено гаряче водопостачання у будинку на вул. Героїв Дніпра, 35;

усунуто виявлені недоліки з капітального ремонту підвального приміщення житлового будинку для використання під найпростіше укриття на просп. Литовському, 12;

відновлено роботу ліфта в будинку на вул. Левка Лук'яненка, 4;

проведено ремонтно-налагоджувальні роботи ліфта у будинку на просп. Оболонському, № 16-Е;

озеленено територію біля будинку на вул. Зої Гайдай, 10-А;

відновлено електропостачання та проведено ремонтні роботи в головному розподільчому щиті будинку на вул. Зої Гайдай, 3.

Також 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 ремонту проїзної частини, зокрема на в'їзді/виїзді з митного терміналу; заасфальтовано покриття проїздів між будинками та окремо розташованими будівлями; приведено до належного технічного стану зупинки громадського транспорту; проведено ремонти дорожнього покриття, тощо.

Крім того, постійно проводиться робота для створення безбар'єрного середовища для доступу осіб з інвалідністю. Враховувати потреби людей з різними обмеженнями та для забезпечення рівних можливостей для всіх, понижено бортові камені на пішохідних переходах та створено безбар'єрні підходи до соціально-важливих об'єктів, зокрема, до Центру надання адміністративних послуг Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації, у відповідності з розробленою схемою.

За інформацією Комунального підприємства по утриманню зелених насаджень Оболонського району м. Києва постійно проводиться робота щодо покращення благоустрою в районі. Зокрема, встановлено антипаркувальні стовпчики на зеленій зоні та створено комфортні зони відпочинку для мешканців району.

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, щотижнево надавалась 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 I півріччя 2025 року проведено 6 телефонних «гарячих ліній» під час яких звернулося 48 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 15 прийомів громадян з невідкладних питань, під час яких звернувся 31 громадянин.

Крім того, проведено 17 виїзних прийомів, на яких прийнято 31 особу. 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 24.12.2024, за звітний період 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 та споруд на них Оболонського району».

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, упродовж звітнього періоду підготовлено та надано до відділу роботи зі зверненнями громадян, відповідно до затвердженого графіка від 24.12.2024, 8 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 з питань охорони здоров'я; архівного сектору; відділу з питань майна комунальної власності; управління житлово-комунального господарства.

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

Відповідно до розпорядження голови Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації від 04 лютого 2011 року № 55 «Про створення постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян» (у редакції розпорядження Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації від 14 червня 2022 року № 187) та графіка, затвердженого головою Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації від 24.12.2024 проведено 6 засідань постійно діючої комісії. На засіданнях були розглянуті звернення громадян, що потребували комісійного розгляду та прийняття відповідних рішень. За результатами комісійного розгляду складено протоколи та, за необхідністю, надано доручення відповідним виконавцям.

Також відділом по роботі із зверненнями громадян в зв'язку з кадровими змінами та з метою забезпечення належної роботи постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян, підготовлено проєкт розпорядження Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації про внесення відповідних змін до складу постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян, яке зареєстровано 10.06.2025 за № 376.

За звітний період на адресу Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації від мешканців району надійшло 17 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.

Варто зазначити, що у травні поточного року Департаментом моніторингу додержання інформаційних прав Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини проведено безвиїзну перевірку Оболонської районної в

місті Києві державної адміністрації з питань додержання прав людини і громадянина на звернення та інформацію.

За результатами проведеної моніторингової безвиїзної перевірки Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації в частині додержання положень Закону України «Про звернення громадян» в умовах дії воєнного стану, порушень не виявлено.

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.