

**ІНФОРМАЦІЯ**  
про підсумки проведеної роботи зі зверненнями громадян  
у Шевченківській районній в місті Києві державній адміністрації  
за період з 01.01.2026 по 31.03.2026

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» (далі – Указ) відділ роботи із зверненнями громадян інформує про підсумки проведеної роботи із розгляду звернень громадян за період з 01.01.2026 по 31.03.2026.

Відділ роботи із зверненнями громадян апарату Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації за період з 01.01.2026 по 31.03.2026 зареєстрував у системі електронного документообігу АСКОД 1237 звернень громадян з них: письмових – 1214, (у т.ч. електронних – 588) усних – 23 (протягом відповідного звітного періоду 2025 року до райдержадміністрації надійшло 735 звернень, із них: письмових – 726, (у т.ч. електронних – 256) усних – 9). У порівнянні з минулим роком загальна кількість звернень збільшилася на 479 звернень, або на 39 %.

За період з 01.01.2026 по 31.03.2026 року до Шевченківської райдержадміністрації надійшло 120 колективних звернень, частка яких склала 10 % від їх загальної кількості (протягом 2025 року до Шевченківської райдержадміністрації надійшло 90 колективних звернення, їх частка від загальної кількості склала 12,2 %).

У колективних зверненнях значну кількість становлять питання відновлення будинків, що були пошкоджені внаслідок військової агресії російської федерації, облаштування та використання бомбосховищ, капітального та поточного ремонту будинків, оплати житлово-комунальних послуг, перерахунку за ненадані, або надані не в повному обсязі комунальні послуги, незадовільного опалення, освітлення та водопостачання, встановлення лічильників, діяльності ЖБК та ОСББ, роботи обслуговчих організацій, ремонту ліфтів, обстеження санітарно-технічного стану квартир, будинків, демонтажу МАФів, благоустрою, роботи дитячих закладів та закладів освіти, руху транспорту, паркування, діяльності медичних закладів, незручностей від розміщення закладів громадського харчування у житлових будинках, законності розміщення закладів громадського харчування у житлових будинках, екології тощо.

З урахуванням колективних звернень протягом звітного періоду до Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації звернулось 6637 громадян, які порушили 1401 питання. Протягом 2025 року, з урахуванням

колективних звернень, до Шевченківської райдержадміністрації звернулось 1820 громадян, якими було порушено 904 питання.

Разом з тим, аналіз колективних звернень дозволяє визначити пріоритетні напрями роботи Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації та сприяє підвищенню ефективності управлінських рішень у сфері забезпечення належних умов життєдіяльності населення.

Громадяни зверталися передусім із заявами щодо вирішення нагальних питань (95 %), скаргами (4,0 %) та пропозиціями (1,0%).

За результатами розгляду звернень громадян у звітному періоді вирішено позитивно – 132 звернення (10,6 %); надано відповідні роз'яснення – 844 звернення (68,2 %); перебуває на розгляді – 250 звернень (20,2 %); звернення, що пересилалися за належністю відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян» – 12 звернень (1 %).

Із загальної кількості звернень до Шевченківської райдержадміністрації безпосередньо від заявників надійшло 536 звернень, що складає (43,3%). Для розгляду за належністю до Шевченківської райдержадміністрації передано: із Київської міської державної адміністрації – 538 звернень (43%), 18 звернень з Київської міської ради (1,2 %), від депутатів Київської міської ради 27 звернень (2,2 %) та від інших органів державної влади - 130 (10 %).

Як свідчить аналіз серед основних питань, що порушували громадяни у своїх зверненнях протягом звітного періоду, чільне місце займають питання комунального господарства – 982 питання або 70 %. Питання забезпечення дотримання законності складають – 133 питання або 9,5 %; питання житлової політики – 85 питань або 6,0 %; обороноздатності, суверенітету, міждержавних і міжнаціональних відносин складають – 4 питання або 0,3 %; питання соціального захисту складають – 31 питання або 2,2 %; освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності – 22 питання або 1,5 %; охорони здоров'я – 14 питань або 8,1 %; діяльності місцевих органів виконавчої влади – 22 питання або 1,5 %; сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей – 3 питання або 0,2 %; транспорту та зв'язку – 4 питання або 0,3 %; праці та заробітної плати, охорони праці, промислової безпеки – 4 або 0,3 %; інші – 0,1%.

Із загальної кількості заявників, які зазначали свій соціальний стан, надійшли звернення, від інвалідів I, II, III групи – 17, ветеранів праці – 9, осіб з інвалідністю внаслідок війни – 15, учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи – 1.

У зверненнях громадян зазначених категорій найчастіше були порушені питання соціального забезпечення, надання житла, житлово-комунального господарства тощо.

Усі звернення, що надходять до Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації розглядаються керівництвом райдержадміністрації, відповідно до розподілу обов'язків. Звернення громадян, пільги яких визначено у Законі України «Про звернення громадян» та Указі 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», звернення депутатів всіх рівнів, а також звернення, які перебувають на контролі у керівництва центральних органів влади розглядаються головою Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації.

Із загальної кількості звернень, які розглядалися у Шевченківській райдержадміністрації протягом звітнього періоду та вирішені позитивно, можна виділити наступні.

За зверненням мешканця житлового будинку № 2/50 на вул. Ружинській, з яким він звернувся під час особистого прийому громадян голови Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації працівники обслуговчої організації виконали поточний ремонт покрівлі вищезазначеного житлового будинку.

Працівники обслуговчої організації за дорученням голови Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації виконали роботи з герметизації зовнішньої стіни будинку №1-3/5 на вулиці Євгена Чикаленка для уникнення залиття квартир мешканців.

Значна кількість мешканців Шевченківського району зверталися до органів державної влади у зв'язку з пошкодженням електрощитових та внутрішньобудинкових електричних мереж, що було пов'язано з ракетно-дроновими атаками російської федерації по об'єктах критичної інфраструктури міста Києва. Працівники обслуговчих організацій оперативно усували пошкодження, які виникали на внутрішньобудинкових електричних мережах.

Наприклад: працівниками обслуговчої організації було проведено роботи із заміни з'єднувальних кабелів в електрощитовій будинку № 2/50 на вулиці Ружинській.

Працівники обслуговчої організації провели роботи з перетяжки контактних з'єднань електрокабелів у поверхових розподільчих щитках та виконали ремонт поверхового щитка у другому під'їзді житлового будинку № 31б на вулиці Данила Щербаківського.

Працівники обслуговчої організації провели заміну з'єднувальних кабелів та плавких запобіжників на автомати в електрощитовій в будинку № 11 на вулиці Черкаській.

Внаслідок відсутності електропостачання на теплогерела через пошкодження об'єктів критичної інфраструктури, запровадження екстрених відключень постачання електроенергії, в тому числі джерел тепlopостачання, в умовах аномально низьких температур зовнішнього повітря в будинках Шевченківського району протягом опалювального сезону 2025/2026 відбувалися пошкодження радіаторів опалення та трубопроводів централізованого опалення, як у квартирах мешканців, так і в будинках в цілому. Працівники обслуговчих організацій спільно з мешканцями будинків оперативно виявляли пошкодження та усували їх.

У зв'язку з критичним пошкодженням мережі централізованого опалення в будинку № 1 на провулку Артилерійському підрядна організація розпочала

роботи з повної заміни внутрішньобудинкової мережі централізованого опалення.

На звернення мешканців будинку № 3 на вулиці Сальського працівники обслуговчої організації провели роботи з заміни ділянки внутрішньобудинкового трубопроводу холодного водопостачання в непрохідних каналах у квартирі заявниці.

Особистий прийом громадян керівництвом Шевченківської райдержадміністрації проводиться відповідно до статті 22 Закону України «Про звернення громадян», Порядку організації та проведення особистого прийому громадян у Шевченківській районній в місті Києві державній адміністрації, затвердженим розпорядженням Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації від 19.07.2012 № 513, зареєстрованим в Шевченківському районному управлінні юстиції у м. Києві 10.08.2012 № 75/208 та графіку, який затверджений головою Шевченківської райдержадміністрації О. Сазановичем від 05.01.2026.

Головою Шевченківської райдержадміністрації протягом звітнього періоду, відповідно до зазначеного графіка, проведено 4 особистих прийоми громадян, на яких прийнято 8 осіб, та 3 прямі «гарячі» телефонні лінії, під час яких звернулося 3 громадянина.

Слід зауважити, що протягом звітнього періоду заступниками голови Шевченківської райдержадміністрації та керівником апарату проведено 10 прийомів громадян, на яких прийнято 20 осіб.

Всі звернення, отримані на особистих (виїзних) прийомах та під час проведення прямих «гарячих» телефонних ліній опрацьовуються відповідно до чинного законодавства. За результатами розгляду громадянам надаються усні роз'яснення безпосередньо на особистому прийомі або письмові відповіді згідно з чинним законодавством.

Керівництвом Шевченківської райдержадміністрації забезпечується першочерговий особистий прийом інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв Соціалістичної праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня».

Звернення від зазначених категорій громадян, у разі їх надходження, розглядаються особисто головою райдержадміністрації, надаються відповідні доручення щодо розгляду цих звернень, виконання яких контролюється до розв'язання питання в межах чинного законодавства.

За період з 01.01.2026 по 31.03.2026, на адресу Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації не надходило жодного звернення від мешканців вказаних категорій.

У Шевченківській райдержадміністрації відпрацьована дієва система контролю за своєчасним розглядом звернень громадян. Працівники відділу роботи із зверненнями громадян керівникам структурних підрозділів райдержадміністрації та підпорядкованих комунальних підприємств району щотижнево формують та надають системою електронного документообігу АСКОД письмові нагадування про закінчення встановлених термінів розгляду

звернень громадян, а також щоденно консультують в телефонному режимі, щодо термінів виконання звернень. Інформація про стан виконавської дисципліни щотижнево надається голові Шевченківської райдержадміністрації.

Щоквартально на засіданнях Колегій (розширених нарадах) з керівниками структурних підрозділів райдержадміністрації та комунальних підприємств, віднесених до сфери управління райдержадміністрації, за участю голови Шевченківської райдержадміністрації, начальник відділу роботи із зверненнями громадян звітує про підсумки роботи зі зверненнями громадян.

На виконання Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 головою Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації затверджено графік проведення виїзних днів контролю у 2026 році. У зв'язку з військовою агресією російської федерації проти України з метою забезпечення збереження життя та здоров'я людей призупинено проведення виїзних днів контролю до стабілізації безпекової ситуації в країні.

Відповідно до 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» затверджено графік проведення перевірок організації роботи із зверненнями громадян у структурних підрозділах Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації та комунальних підприємствах, віднесених до сфери управління райдержадміністрації на 2026 рік.

Протягом звітнього періоду, згідно з вказаним графіком, працівники відділу провели 4 перевірки: у секторі з питань охорони здоров'я; Управлінні культури; Служби у справах дітей та сім'ї; відділі обліку та розподілу житлової площі. За результатами перевірок керівництвом Шевченківської райдержадміністрації 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». Інформація про результати перевірок надається голові Шевченківської райдержадміністрації.

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.

За період з 01.01.2026 по 31.03.2026 на виконання Указу та відповідно до графіка звітування керівників структурних підрозділів Шевченківської райдержадміністрації та комунальних підприємств, віднесених до сфери управління райдержадміністрації щодо організації роботи із зверненнями громадян звітували 4 керівника структурних підрозділів, а саме: сектор з питань охорони здоров'я; Управління культури; Служба у справах дітей та сім'ї; відділ обліку та розподілу житлової площі. Упродовж звітнього періоду керівниками вищезазначених структурних підрозділів підготовлено 4 звіти та подано голові

Шевченківської райдержадміністрації. Керівникам структурних підрозділів надано відповідні доручення щодо організації роботи зі зверненнями громадян.

На виконання Указу та затвердженого графіку проведення засідань постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян, засідання не проводилися у зв'язку з відсутністю проблемних питань, які потребували розгляду.

З метою реалізації громадянами конституційного права на звернення громадяни можуть звертатися до Шевченківської райдержадміністрації із заявами, скаргами та пропозиціями, надіславши їх на електронну адресу: [rda.shevchenkivska@kyivcity.gov.ua](mailto:rda.shevchenkivska@kyivcity.gov.ua), яка розміщена на офіційній сторінці Шевченківської райдержадміністрації.

Крім того, звернення можна надіслати поштою або залишити у скриньці для звернень громадян, яка розміщена на першому поверсі Шевченківської райдержадміністрації на вул. Б. Хмельницького, 24, а також отримати консультації за телефоном: (044) 366-58-53.

У Шевченківській районній в місті Києві державній адміністрації і надалі продовжуватиметься робота щодо забезпечення всебічного розгляду звернень громадян, посилення персональної відповідальності керівників усіх рівнів за вирішення питань, що порушують громадяни, особливо незахищених категорій, забезпечення безперешкодного прийому громадян, об'єктивної, неупередженої і вчасної перевірки фактів, викладених у зверненнях, фактичне поновлення порушених прав та інтересів громадян.

Відділ роботи із зверненнями громадян