

ІНФОРМАЦІЯ
про підсумки проведеної роботи зі зверненнями громадян
у Шевченківській районній в місті Києві державній адміністрації
за період з 01.01.2025 по 31.12.2025

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 01.01.2025 по 31.12.2025.

Відділ роботи із зверненнями громадян апарату Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації за період з 01.01.2025 по 31.12.2025 зареєстрував у системі електронного документообігу АСКОД 3546 звернень громадян з них: письмових – 3467, (у т.ч. електронних – 1384) усних – 79 (протягом відповідного звітного періоду 2024 року до райдержадміністрації надійшло 3026 звернення, із них: письмових – 3011, (у т.ч. електронних – 976) усних – 15). У порівнянні з минулим роком загальна кількість звернень збільшилася на 520 звернень, або на 15 %.

Протягом 2025 року до Шевченківської райдержадміністрації надійшло 409 колективних звернень, частка яких склала 11 % від їх загальної кількості (протягом 2024 року до Шевченківської райдержадміністрації надійшло 337 колективних звернень, їх частка від загальної кількості склала 10,8 %).

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 2025 року до Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації звернулось 13062 громадянина, які порушили 4139 питань. Протягом 2024 року, з урахуванням колективних звернень, до Шевченківської райдержадміністрації звернулось 31343 громадянина, якими було порушено 3372 питання.

Громадяни зверталися передусім із заявами щодо вирішення нагальних питань (97 %), скаргами (3,0 %).

Із загальної кількості звернень до Шевченківської райдержадміністрації безпосередньо від заявників надійшло 1588 звернень, що складає (45%). Для розгляду за належністю до Шевченківської райдержадміністрації передано: із Київської міської державної адміністрації – 1579 звернень (44,5%), 52 звернення з Київської міської ради (1,2 %), від депутатів Київської міської ради 47 звернень (1,3 %) та від інших органів державної влади - 276 (8 %).

Як свідчить аналіз, серед основних питань, що порушували громадяни у своїх зверненнях протягом 2025 року, чільне місце займають питання комунального господарства – 2225 питань або 53,7 %. Питання забезпечення дотримання законності складають – 570 питань або 13,7 %; питання житлової політики – 404 питань або 9,7 %; обороноздатності, суверенітету, міждержавних і міжнаціональних відносин складають – 68 питань або 1,6 %; питання соціального захисту складають – 119 питань або 2,8 %; освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності – 35 питань або 0,8 %; охорони здоров'я – 54 питань або 1,3 %; діяльності місцевих органів виконавчої влади – 85 питань або 2 %; аграрної політики і земельних відносин – 26 питань або 0,6 %; сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей – 21 питання або 0,5 %; транспорту та зв'язку – 21 питання або 0,5%; праці та заробітної плати, охорони праці, промислової безпеки – 28 або 0,7 %; екології та природних ресурсів – 36 або 0,8 % інші питання 11,3% від загальної.

Із загальної кількості звернень, які розглядалися у Шевченківській райдержадміністрації протягом 2025 року та вирішені позитивно, можна виділити наступні.

За зверненням мешканців житлових будинків № № 6, 45 на вул. Дегтярівській, № 5 на вул. Салютній, № 3в на вул. О. Теліги проведено роботи з відновлення вікон у місцях загального користування, які були пошкоджені внаслідок збройної агресії російської федерації.

Окрім того, проведено капітальний ремонт покрівлі житлових будинків №№ 68, 72 на вулиці Січових Стрільців та № 2б на вулиці Татарській, які були пошкоджені внаслідок збройної агресії російської федерації.

Під час особистого прийому громадян до голови Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації звернулися мешканці будинків № 18 на вул. Ічкерській та № 2 на вул. Дмитрівській щодо незадовільного технічного стану покрівлі вищезазначених будинків. Роботи з капітального ремонту покрівлі будинків № 18 на вул. Ічкерській та № 2 на вул. Дмитрівській виконано підпрядною організацією протягом 2025 року.

Під час особистого прийому громадян до першого заступника голови Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації звернулися мешканці будинку № 37 на вул. Володимирській щодо незадовільного технічного стану покрівлі будинку, що призводить до заливки квартир мешканців вищих поверхів. Роботи з капітального ремонту покрівлі будинку

№ 37 на вул. Володимирській виконано підрядною організацією протягом 2025 року.

На звернення мешканців будинків № 6 на вул. Б. Гарилишина № 14 на вул. Глібова та 63 на вул. Лук'янівській враховуючи Національну стратегію і безбар'єрності України у вищезазначених будинках проведено капітальний ремонт входних груп з облаштування пандусів.

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 13.06.2025.

Головою (т.в.о. голови) Шевченківської райдержадміністрації протягом звітнього періоду, відповідно до зазначеного графіка, проведено 23 особистих прийомів громадян, на яких прийнято 77 осіб, та 12 прямих «гарячих» телефонних ліній, під час яких звернулося 13 громадян.

Слід зауважити, що протягом звітнього періоду заступниками голови Шевченківської райдержадміністрації та керівником апарату проведено 18 прийомів громадян, на яких прийнято 22 особи.

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 (виконувачем обов'язків голови) адміністрації, надаються відповідні доручення щодо розгляду цих звернень, виконання яких контролюється до розв'язання питання в межах чинного законодавства.

За період з 01.01.2025 по 31.12.2025, 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 виконавцям щотижнево надають нагадування у паперовому вигляді про наближення та закінчення встановлених строків виконання контрольних письмових звернень громадян та доручень, а також

щоденно консультують виконавців в телефонному режимі, щодо термінів виконання звернень. Інформація про стан виконавської дисципліни щотижнево доповідається 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 2025 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 2025 рік.

Протягом 2025 року, згідно з вказаним графіком, працівниками відділу проведено 12 перевірок: у секторі з питань охорони здоров'я; Управлінні культури; Служби у справах дітей та сім'ї; відділі торгівлі та споживчого ринку; управлінні освіти, КП «Керуюча компанія з обслуговування житлового фонду Шевченківського району м. Києва», відділі благоустрою та екології, Управлінні соціальної та ветеранської політики, архівному відділі, управлінні житлово-комунального господарства, відділі з питань комунальної власності, управлінні містобудування, архітектури та землекористування. 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 01.01.2025 по 31.12.2025 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 12 керівників структурних підрозділів, а саме: сектор з питань охорони здоров'я; Управління культури; Служба у справах дітей та сім'ї; відділ торгівлі та споживчого ринку; управління освіти, КП «Керуюча компанія з обслуговування житлового фонду Шевченківського району м. Києва», відділі благоустрою та екології, управлінні соціальної та ветеранської політики, архівному відділі, управління житлово-комунального господарства, відділ з питань майна комунальної власності, управління містобудування архітектури та землекористування. Упродовж звітнього періоду керівниками вищезазначених структурних підрозділів підготовлено 12 звітів та подано голові (т.в.о. голови) Шевченківської райдержадміністрації. Керівникам структурних підрозділів надано відповідні доручення щодо організації роботи зі зверненнями громадян.

На виконання Указу та затвердженого графіку проводилися засідання постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян у Шевченківській районній в місті Києві державній адміністрації. Протягом звітнього періоду з 01.01.2025 по 31.12.2025 року проведено два засідання постійно діючої комісії.

Також відповідно до графіка проведення семінарів щодо надання методичної та практичної допомоги працівникам, відповідальним за розгляд звернень у структурних підрозділах Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації та комунальних підприємствах, віднесених до сфери управління райдержадміністрації, протягом звітнього періоду працівники відділу роботи із зверненнями громадян провели 2 семінари.

Слід зазначити, що громадяни можуть звертатися до Шевченківської райдержадміністрації із заявами, скаргами та пропозиціями, надіславши їх на електронну адресу: 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