

ІНФОРМАЦІЯ
про підсумки проведеної роботи зі зверненнями громадян
у Шевченківській районній в місті Києві державній адміністрації
за період з 01.01.2026 по 30.06.2026

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), Шевченківська районна в місті Києві державна адміністрація інформує про підсумки проведеної роботи із розгляду звернень громадян за період з 01.01.2026 по 30.06.2026.

Відділ роботи із зверненнями громадян апарату Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації за період з 01.01.2026 по 30.06.2026 зареєстрував у системі електронного документообігу АСКОД 2391 звернення громадян з них: письмових – 2343, (у т.ч. електронних – 976) усних – 48, (протягом відповідного звітного періоду 2025 року до райдержадміністрації надійшло 1526 звернень, із них: письмових – 1489, (у т.ч. електронних – 579) усних – 37). У порівнянні з минулим роком загальна кількість звернень збільшилася на 865 звернень, або на 36 %.

За період з 01.01.2026 по 30.06.2026 року до Шевченківської райдержадміністрації надійшло 257 колективних звернень, частка яких склала 10,7 % від їх загальної кількості (протягом 2025 року до Шевченківської райдержадміністрації надійшло 177 колективних звернення, їх частка від загальної кількості склала 11 %).

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 14366 громадян, які порушили 2623 питання. Протягом 2025 року, з урахуванням колективних звернень, до Шевченківської райдержадміністрації звернулось 4889 громадян, якими було порушено 1824 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 (96 %), скаргами (3 %) та пропозиціями (1 %) (додаток ЗВГ ЕФ-1.1 РДА).

За результатами розгляду звернень громадян у звітному періоді вирішено позитивно – 237 звернень (10 %); надано відповідні роз'яснення – 1855 звернень (78 %); перебуває на розгляді – 277 звернень (11%); звернення, що пересилалися за належністю відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян» – 22 звернення (1 %).

Із загальної кількості звернень до Шевченківської райдержадміністрації безпосередньо від заявників надійшло 1041 звернення, що складає (43%). Для розгляду за належністю до Шевченківської райдержадміністрації передано: із Київської міської державної адміністрації – 1011 звернень (42 %), від депутатів Київської міської ради 64 звернення (2%) та від інших органів державної влади – 332 (13 %).

Як свідчить аналіз серед основних питань, що порушували громадяни у своїх зверненнях протягом звітного періоду, чільне місце займають питання комунального господарства – 1581 питання або 66 %, питання забезпечення дотримання законності складають – 390 питань або 16,3 %; питання житлової політики – 213 питань або 9 %; обороноздатності, суверенітету, міждержавних і міжнаціональних відносин складають – 9 питань або 0,3 %; питання соціального захисту складають – 66 питань або 2,7 %; освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності – 32 питання або 1,3 %; охорони здоров'я – 27 питань або 1,1 %; діяльності місцевих органів виконавчої влади – 34 питань або 1,4 %, інше – 1,9 %.

Із загальної кількості заявників, які зазначали свій соціальний стан, надійшли звернення, від інвалідів I, II, III групи – 44, ветеранів праці – 16, осіб з інвалідністю внаслідок війни – 54, 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 звітного періоду та вирішені позитивно, можна виділити наступні.

На зверненнями мешканців будинків № 6 на вулиці Б. Гаврилишина та № 12 на вулиці Загорівській встановлено на першому поверсі під'їздів тимчасові пандуси до розгляду можливості проведення капітального ремонту зі встановлення пандусів в будинках, де мешкають особи з інвалідністю.

Під час проведення прямої «гарячої» телефонної лінії за участю голови Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації О. Сазановича звернулися мешканці з подяками щодо виконання поточного ремонту мереж гарячого водопостачання та каналізації у будинку № 23/8а на вулиці Максима Берлінського та мешканці з подякою за оновлення спортивного майданчика на вулиці Д. Запольського, 1. Мешканці будинку № 20 на вулиці Євгена Чикаленка висловили подяку щодо оперативних дій працівників обслуговчої організації з розчищення прибудинкової території від повалених дерев внаслідок негоди.

На даний час обслуговчі організації та комунальні підприємства району задіяні в ліквідації наслідків збройної агресії російської федерації. Оперативно проводиться прибирання прибудинкових територій будинків, які зазнали пошкоджень під час ракетно – дронівих атак по місту Києву. Працівниками обслуговчих організацій надаються необхідні матеріали та допомога в тимчасовому закритті вікон в місцях загального користування та квартирах мешканців пошкоджених будинків. В будинках покрівлі яких зазнали пошкоджень проводяться першочергові заходи з їх накриття для неможливості потрапляння опадів до квартир мешканців будинку.

Зокрема, підрядною організацією було проведено роботи з улаштування гідроізоляційного шару на покрівлі будинку № 37-Е на вулиці Олени Теліги що дасть змогу захистити квартири мешканців будинку від залиття до проведення капітального ремонту покрівлі вищезазначеного будинку. На даний час працівники обслуговчої організації проводять роботи з ремонту покрівлі житлового будинку № 37-Г на вулиці Олени Теліги. Роботи планують завершити до кінця поточного місяця.

Працівники обслуговчої організації провели ремонт шиферного покриття покрівлі будинків №№ 4,4-А на вулиці Мрії.

В Будинку № 88/2 на просп. Берестейському проведено роботи з улаштування гідроізоляційного шару на покрівлі вищезазначеного будинку.

Працівники обслуговчої організації провели ремонт покрівель житлових будинків № 13, № 15-А на вулиці Білоруській та будинку № 69-А на вулиці Юрія Ілленка.

Разом з тим, аварійною службою КП «Керуюча компанія з обслуговування житлового фонду Шевченківського району м. Києва»

провели заміну системи централізованого опалення на горищах будинків № 3 на провулку Артилерійському та № 36 на вулиці Табірній.

Окрім того, працівники обслуговчої організації провели роботу з часткової заміни мереж холодного водопостачання в підвальних приміщеннях будинків № 9 та № 17 на вулиці Білоруській.

В будинку № 10 на вулиці Митрофана Довнар –Запольсьго проведено заміну стояків холодного водопостачання.

На звернення мешканців щодо незадовільного благоустрою території Шевченківського району під час проведення весняного двомісячника з благоустрою обслуговчими організаціями та комунальними підприємствами Шевченківського району проведено прибирання територій, вивезення залишків конструкцій, а також комплексне впорядкування локацій після демонтажу тимчасових споруд. Такі заходи спрямовані на покращення благоустрою району, створення безпечного та комфортного середовища для мешканців, а також забезпечення естетичного вигляду громадського простору.

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 8 особистих (виїзних) прийомів громадян, на яких прийнято 82 особи, та 6 прямих «гарячі» телефонні лінії, під час яких звернулося 6 громадян.

Слід зауважити, що протягом звітнього періоду заступниками голови Шевченківської райдержадміністрації та керівником апарату проведено 14 прийомів громадян, на яких прийнято 25 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 30.06.2026, на адресу Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації надійшло 3 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 звітного періоду, згідно з вказаним графіком, працівники відділу провели 8 перевірок: у секторі з питань охорони здоров'я; Управлінні культури; Служби у справах дітей та сім'ї; відділі обліку та розподілу житлової площі, Служби у справах дітей та сім'ї, відділі торгівлі та споживчого ринку, Управлінні освіти, КП «Благоустрій Шевченківського району», КП «Керуюча компанія з обслуговування житлового фонду Шевченківського району м. Києва». 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».

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 30.06.2026 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 6 керівників 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, відділі торгівлі та споживчого ринку, Управлінні освіти, КП «Благоустрій Шевченківського району», КП «Керуюча компанія з обслуговування житлового фонду Шевченківського району м. Києва». Упродовж звітної періоду керівниками вищезазначених структурних підрозділів підготовлено 8 звітів 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, 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