

ІНФОРМАЦІЯ
про підсумки проведеної роботи зі зверненнями громадян
у Шевченківській районній в місті Києві державній адміністрації
за період з 01.01.2025 по 30.09.2025

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 30.09.2025.

Відділ роботи із зверненнями громадян апарату Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації за період з 01.01.2025 по 30.09.2025 зареєстрував у системі електронного документообігу АСКОД 2508 звернень громадян з них: письмових – 2461, (у т.ч. електронних – 974) усних – 47 (протягом відповідного звітного періоду 2024 року до райдержадміністрації надійшло 2253 звернення, із них: письмових – 2215, (у т.ч. електронних – 693) усних – 38). У порівнянні з минулим роком загальна кількість звернень збільшилася на 255 звернень, або на 10,2 %.

Протягом 2025 року до Шевченківської райдержадміністрації надійшло 302 колективних звернення, частка яких склала 12 % від їх загальної кількості (протягом 2024 року до Шевченківської райдержадміністрації надійшло 234 колективних звернення, їх частка від загальної кількості склала 10,3 %).

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 за 9 місяців 2025 року до Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації звернулось 10113 громадян, які порушили 2956 питань. Протягом 2024 року, з урахуванням колективних звернень, до Шевченківської райдержадміністрації звернулось 27529 громадян, якими було порушено 2501 питання.

Громадяни зверталися передусім із заявами щодо вирішення нагальних питань (97 %), скаргами (3,0 %), (додаток 1 (ЗВГ ЕФ-1.1) РДА).

Із загальної кількості звернень до Шевченківської райдержадміністрації безпосередньо від заявників надійшло 1067 звернень, що складає (42,5 %). Для розгляду за належністю до Шевченківської райдержадміністрації передано: із Київської міської державної адміністрації – 1168 звернень (46,6 %), 24 звернення з Київської міської ради (1%), від депутатів Київської міської ради 72 звернення (2,9 %) та від інших органів державної влади - 177 (7 %).

Як свідчить аналіз, серед основних питань, що порушували громадяни у своїх зверненнях протягом 2025 року, чільне місце займають питання комунального господарства – 1551 питань або 52,6 %. Питання забезпечення дотримання законності складають – 447 питань або 15,2 %; питання житлової політики – 256 питань або 8,7 %; обороноздатності, суверенітету, міждержавних і міжнаціональних відносин складають – 52 питання або 1,7 %; питання соціального захисту складають – 97 питань або 3,2 %; освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності – 22 питання або 0,7 %; охорони здоров'я – 38 питань або 1,3 %; діяльності місцевих органів виконавчої влади – 53 питання або 1,8%; аграрної політики і земельних відносин – 24 питання або 0,8 %; сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей – 14 питань або 0,5 %; транспорту та зв'язку – 18 питань або 0,6 %; інші питання 13% від загальної.

Усі звернення, що надходять до Шевченківської райдержадміністрації 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 (виконувачем обов'язків голови) Шевченківської райдержадміністрації. Рішення про зняття звернення з контролю приймають посадові особи, які приймали рішення про контроль.

Із загальної кількості звернень, які розглядалися у Шевченківській райдержадміністрації протягом 9 місяців 2025 року та вирішені позитивно, можна виділити наступні.

На виконання колективного звернення мешканців будинку № 37а на вул. Дмитрівській працівники обслуговчої організації відновили герметизацію каналізаційної труби та закріпили частину ізоляційного кожуха у під'їзді вищезазначеного будинку.

Працівники обслуговчої організації мікрорайону «Сирець» виконали поточний ремонт входної групи другого під'їзду та розпочали поточний ремонт входної групи з облаштування пандусу третього під'їзду будинку № 20 на вул. М. Берлінського.

За зверненням мешканки будинку № 16 на вул. Глібова обслуговча організація провела благоустрій прибудинкової території, а саме: вивезла бетонні плити, які залишилися після проведення бетонних робіт, провела

викорчування коріння дерев та відновила накриття елементу дитячого майданчика, який було знищено після буревію 22.07.2025.

За зверненнями мешканців Шевченківського району розпочато капітальний ремонт укриття у будинку № 14 на вул. Б. Гаврилишина.

За зверненням громадянки, яка звернулася на особистий прийом до голови Шевченківської райдержадміністрації працівники обслуговчої організації ліквідували порив каналізаційної мережі у приміщенні укриття за адресою: вул. О. Теліги, 35 та привели приміщення до належного санітарного стану.

За зверненням мешканки будинку № 23/8а на вул. М. Берлінського працівники обслуговчої організації провели роботи з ремонту водостічної труби біля другого під'їзду вищезазначеного будинку.

За колективним зверненням мешканців будинку № 14б на вул. Ольжича підрядна організація виконала поточний ремонт вхідної групи першого під'їзду вищезазначеного будинку.

За зверненням мешканки будинку № 47а на вул. Січових Стрільців працівники обслуговчої організації у підвалі вищезазначеного будинку замінили частину ділянки системи водовідведення та заміну частини ділянки холодного водопостачання.

За колективним зверненням мешканців будинку № 7 на вулиці Братів Малакових обслуговча організація провела поточний ремонт покрівлі вищезазначеного будинку.

За колективним зверненням мешканців будинку № 39б на вул. О. Теліги обслуговча організація виконала ремонт запірної арматури в підвальному приміщенні та усунула витoki з інженерних мереж.

За зверненням мешканки обслуговча організація виконала роботи з поточного ремонту козирка вхідної групи третього під'їзду будинку № 10 на вулиці Ю. Глушка

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 18 особистих прийомів громадян, на яких прийнято 59 осіб, та 9 прямих «гарячих» телефонних ліній, під час яких звернулося 10 громадян.

Слід зауважити, що протягом звітнього періоду заступниками голови Шевченківської райдержадміністрації та керівником апарату проведено 15 прийомів громадян, на яких прийнято 18 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 (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 30.09.2025, 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 9 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. 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 30.09.2025 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 9 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. Упродовж звітного періоду керівниками вищезазначених структурних підрозділів підготовлено 9 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 звітного періоду з 01.01.2025 по 30.09.2025 року до Шевченківської райдержадміністрації не надходили звернення від громадян, які б потребували розгляду на 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 звітного 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.