

ІНФОРМАЦІЯ
про підсумки проведеної роботи зі зверненнями громадян
у Шевченківській районній в місті Києві державній адміністрації
за період з 01.01.2025 по 30.06.2025

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) та згідно з графіком звітування щодо організації роботи зі зверненнями громадян голів районних в місті Києві державних адміністрацій, керівників структурних підрозділів виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) перед Київським міським головою у 2025 році, затвердженим Київським міським головою В. Кличком 20.12.2024, Шевченківська районна в місті Києві державна адміністрація інформує про підсумки проведеної роботи із розгляду звернень громадян за період з 01.01.2025 по 30.06.2025.

Відділ роботи із зверненнями громадян апарату Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації за період з 01.01.2025 по 30.06.2025 зареєстрував у системі електронного документообігу АСКОД 1526 звернень громадян з них: письмових – 1489, усних – 37 (протягом відповідного звітного періоду 2024 року до райдержадміністрації надійшло 1380 звернень, із них: письмових – 1358, усних – 22). У порівнянні з минулим роком загальна кількість звернень збільшилася на 146 звернень, або на 10 %.

Протягом 2025 року до Шевченківської райдержадміністрації надійшло 177 колективних звернень, частка яких склала 11 % від їх загальної кількості (протягом 2024 року до Шевченківської райдержадміністрації надійшло 128 колективних звернення, їх частка від загальної кількості склала 9 %).

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 4889 громадян, які порушили 1824 питань. Протягом 2024 року, з урахуванням

колективних звернень, до Шевченківської райдержадміністрації звернулось 15100 громадян, якими було порушено 1486 питань.

Громадяни зверталися передусім із заявами щодо вирішення конкретних життєвих питань (96,7 %), скаргами (3,1 %), пропозиціями і зауваженнями (0,2 %).

Із загальної кількості звернень до Шевченківської райдержадміністрації надійшло 646 звернень, що складає (42 %). Для розгляду за належністю до Шевченківської райдержадміністрації передано: із Київської міської державної адміністрації – 741 звернень (49 %), 75 звернення з Київської міської ради (5%), від депутатів Київської міської ради 45 звернення (3 %) та від інших органів державної влади (1 %).

Як свідчить аналіз, серед основних питань, що порушували громадяни у своїх зверненнях протягом 2025 року, чільне місце займають питання комунального господарства – 946 питань або 52 %. Питання забезпечення дотримання законності складають – 278 питань або 15,2 %; питання житлової політики – 163 питань або 9 %; обороноздатності, суверенітету, міждержавних і міжнаціональних відносин складають – 27 питань або 1,5 %; питання соціального захисту складають – 57 питань або 3 %; освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності – 16 питань або 0,9 %; охорони здоров'я – 31 питання або 1,7 %; діяльності місцевих органів виконавчої влади – 37 питань або 2%; аграрної політики і земельних відносин – 18 питань або 0,8 %; сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей – 12 питань або 0,6 %; транспорту та зв'язку – 12 питань або 0,6 %; інші питання 13,3% 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 2025 року та вирішені позитивно, можна виділити наступні.

Мешканці будинку № 1 на вул. Білоруській висловили подяку керівництву Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації за оперативне реагування на колективне звернення мешканців та проведення капітального ремонту покрівлі вищезазначеного будинку.

Обслуговча організація на звернення мешканки будинку № 52а на вулиці Данила Щербаківського провела заміну аварійної ділянки труби системи ГВП у підвальному приміщенні.

На звернення мешканки будинку № 38 на вулиці Загорівській обслуговча організація оперативно виконала поточний ремонт ділянки зовнішньої каналізаційної мережі в арці.

Реагуючи на колективне звернення мешканців будинку № 7 на вулиці Терещенківській обслуговча організація виконала роботи з ремонту конструктивних елементів покрівлі, провела роботи зі встановлення відливу з покрівлі сусіднього будинку № 9 на вулиці Терещенківській та здійснила ремонт слухових вікон.

Враховуючи колективне звернення мешканців будинку № 37а на вулиці Бакинській, працівники обслуговчої організації провели поточний ремонт водовідвідної труби та каналізаційної мережі будинку.

Розглядаючи звернення матері загиблого військовослужбовця Шевченківська районна в місті Києві державна адміністрація сприяла оперативному розгляду питання встановлення меморіальної дошки на фасаді спеціалізованої школи I – III ступенів № 91.

Слід відмітити також, що переважна кількість звернень, які вирішені позитивно, стосується надання громадянам інформації про кількість зареєстрованих осіб за місцем їх проживання, а також переведення особових рахунків.

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 затверджено т.в.о. голови Шевченківської райдержадміністрації О. Поповцевим. 31.12.2024.

Головою (в.о. голови) Шевченківської райдержадміністрації протягом звітного періоду, відповідно до зазначеного графіка, проведено 14 особистих прийомів громадян, на яких прийнято 30 осіб, та 6 прямих «гарячих» телефонних ліній, під час яких звернулося 7 громадян.

Слід зауважити, що протягом звітного періоду заступниками голови Шевченківської райдержадміністрації та керівником апарату проведено 10 прийом громадян, на яких прийнято 14 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 30.06.2025, 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 (в.о. голови) 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 т.в.о. голови Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації 31.12.2024 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 т.в.о. голови Шевченківської райдержадміністрації 31.12.2024 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 6 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». За результатами перевірок керівником апарату 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.

Протягом 2025 року 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 на 2025 рік, затвердженого т.в.о. голови Шевченківської райдержадміністрації 31.12.2024, про організацію роботи зі 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 торгівлі та споживчого ринку; управління освіти, КП «Керуюча компанія з обслуговування житлового фонду Шевченківського району м. Києва». Упродовж звітного періоду керівниками вищезазначених структурних підрозділів підготовлено 6 звітів та подано голові (в.о. голови) Шевченківської райдержадміністрації. Керівникам структурних підрозділів надано відповідні доручення щодо організації роботи зі зверненнями громадян.

На виконання Указу т.в.о. голови Шевченківської райдержадміністрації 31.12.2024 затверджено графік проведення засідань постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян у Шевченківській районній в місті Києві державній адміністрації у 2025 році. Протягом звітного періоду з 01.01.2025 по 30.06.2025 року до Шевченківської райдержадміністрації не надходили звернення від громадян, які б потребували вирішення питань для 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 у 2025 році, затвердженого т.в.о. голови Шевченківської райдержадміністрації 31.12.2024, протягом звітного періоду працівники відділу роботи із зверненнями громадян провели 1 семінар (09.04.2025).

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) 235-35-73.

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