

ІНФОРМАЦІЯ
про підсумки проведеної роботи зі зверненнями громадян
у Шевченківській районній в місті Києві державній адміністрації
за період з 01.01.2024 по 31.12.2024

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 2024 році, затвердженим Київським міським головою В. Кличком 22.12.2023, Шевченківська районна в місті Києві державна адміністрація інформує про підсумки проведеної роботи із розгляду звернень громадян за період з 01.01.2024 по 31.12.2024.

Відділом роботи із зверненнями громадян апарату Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації за період з 01.01.2024 по 31.12.2024 у системі електронного документообігу АСКОД зареєстровано 3026 звернень громадян з них: письмових – 3011, усних – 15 (протягом відповідного звітного періоду 2023 року до райдержадміністрації надійшло 3122 звернення, із них: письмових – 3109, усних – 13). У порівнянні з минулим роком загальна кількість звернень зменшилася на 96 звернень, або на 3,2 %.

Протягом 2024 року до Шевченківської райдержадміністрації надійшло 355 колективних звернень, частка яких склала 12% від їх загальної кількості (протягом 2023 року до Шевченківської райдержадміністрації надійшло 337 колективних звернення, їх частка від загальної кількості склала 10, 8 %).

У колективних зверненнях значну кількість складають 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 ЖЕДів, ремонту ліфтів, обстеження санітарно-технічного стану квартир, будинків, демонтажу МАФів, благоустрою, роботи дитячих закладів та закладів освіти, руху транспорту, паркування, облаштування переходів, 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 2024 року до Шевченківської районної в місті Києві державної адміністрації звернулось 31343 громадян, які порушили 3372 питання. Протягом 2023 року, з

урахуванням колективних звернень, до Шевченківської райдержадміністрації звернулось 30493 громадянина, якими було порушено 3301 питання.

Громадяни зверталися передусім із заявами щодо вирішення конкретних життєвих питань (95 %), скаргами (4,5 %), пропозиціями і зауваженнями (0,1 %).

Із загальної кількості звернень до Шевченківської райдержадміністрації надійшло 1257 звернень, що складає (41,5 %). Для розгляду за належністю до Шевченківської райдержадміністрації передано: із Київської міської державної адміністрації – 1459 звернення (48,2%) та 59 звернень з Київської міської ради (4,2 %).

Як свідчить аналіз, серед основних питань, що порушували громадяни у своїх зверненнях протягом 2024 року, чільне місце займають питання комунального господарства – 1703 або 56,3 %; питання забезпечення дотримання законності складають – 505 питань або 17 %; питання житлової політики – 252 питання або 8,3 %; питання соціального захисту складають – 179 питань або 6 %; охорони здоров'я – 81 питання або 2,7 %; обороноздатності, суверенітету, міждержавних і міжнаціональних відносин складають – 90 питань або 3%; освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності – 34 питань або 1,1 %; діяльності місцевих органів виконавчої влади – 33 питань або 1,0 %; аграрної політики і земельних відносин – 12 питань або 0,4%; сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей – 12 питань або 0,4 %; транспорту та зв'язку – 21 питання або 0,7 %; екології та природних ресурсів – 40 питань або 1,3 %; інші питання 12,4% від загальної кількості.

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», а також звернення, які перебувають на контролі у керівництва центральних органів влади розглядаються т.в.о. голови Шевченківської райдержадміністрації. Рішення про зняття звернення з контролю приймають посадові особи, які приймали рішення про контроль.

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 26.12.2023.

Т.в.о. голови Шевченківської райдержадміністрації О. Поповцевим протягом звітнього періоду, відповідно до зазначеного графіка, проведено 21 особистих прийомів громадян, на яких прийнято 33 особи, та 12 прямих «гарячих» телефонних ліній, під час яких звернулося 17 громадян.

Слід зауважити, що протягом 2024 року заступниками голови Шевченківської райдержадміністрації та керівником апарату проведено 26 прийомів громадян, на яких прийнято 35 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.

У Шевченківській райдержадміністрації відпрацьована дієва система контролю за своєчасним розглядом звернень громадян. Працівниками відділу роботи із зверненнями громадян виконавцям щотижнево надаються нагадування у паперовому вигляді про наближення та закінчення встановлених строків виконання контрольних письмових звернень громадян та доручень, а також щоденно відбувається телефонна розмова з ними. Інформація про стан виконавської дисципліни щотижнево доповідається т.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 т.в.о. 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 26.12.2023 затверджено графік проведення виїзних днів контролю у 2024 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 ситуації в країні.

Відповідно до Указу т.в.о. голови Шевченківської райдержадміністрації 26.12.2023 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 2024 рік. Протягом 2024 року, згідно з вказаним графіком, проведено 15 перевірок: у службі у справах дітей; управлінні містобудування, архітектури та землекористування; відділі у справах молоді та спорту; управлінні освіти; відділі з питань комунальної власності; КП «Благоустрій Шевченківського району»; управлінні культури; відділі обліку та розподілу житлової площі; управлінні соціальної та ветеранської політики; КП «Керуюча компанія з обслуговування житлового фонду Шевченківського району м. Києва»; архівний відділ; секторі охорони здоров'я; відділі торгівлі та споживчого ринку; управлінні житлово-комунального господарства; відділі муніципальної безпеки. 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 т.в.о. голови 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 2024 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 2024 рік, затвердженого т.в.о. голови Шевченківської райдержадміністрації 26.12.2023, про організацію роботи зі зверненнями громадян звітували 15 керівників структурних підрозділів, а саме: служби у справах дітей; управління містобудування, архітектури та землекористування; відділу у справах молоді та спорту; управлінні освіти; відділу з питань комунальної власності; КП «Благоустрій Шевченківського району»; управлінні культури; відділі обліку та розподілу житлової площі; управлінні соціальної та ветеранської політики; КП «Керуюча компанія з обслуговування житлового фонду Шевченківського району м. Києва»; архівний відділ; секторі охорони здоров'я; відділі торгівлі та споживчого ринку; управлінні житлово-комунального господарства; відділі муніципальної безпеки.

Упродовж звітного періоду керівниками підготовлено 15 звітів та подано т.в.о. голови Шевченківської райдержадміністрації. Керівникам структурних підрозділів надано відповідні доручення щодо організації роботи зі зверненнями громадян.

У Шевченківській райдержадміністрації щомісячно проводиться засідання постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян.

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 2024 році, затвердженого т.в.о. голови Шевченківської райдержадміністрації 26.12.2023, протягом звітного періоду було проведено 2 семінари (09.04.2024 та 12.09.2024).

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 поштовим зв'язком 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 на далі 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.