

ІНФОРМАЦІЯ

про підсумки роботи із розгляду звернень громадян у Департаменті економіки та інвестицій виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) у 1 кварталі 2026 року

Робота зі зверненнями громадян у Департаменті економіки та інвестицій виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) (далі – Департамент) ведеться відповідно до Закону України «Про звернення громадян», 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», Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженою постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348 (зі змінами), Положення про Департамент економіки та інвестицій виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації), затвердженого рішення Київської міської ради від 02.03.2023 № 6025/6066, Порядку організації та проведення особистого прийому громадян у Департаменті, затвердженого наказом Департаменту від 09.12.2024 № 89 та іншими нормативно-правовими актами, що регламентують роботу зі зверненнями громадян.

За період з 01.01.2026 до 31.03.2026 до Департаменту надійшло 16 звернень громадян, з них: письмових – 16, усних – 0 (за аналогічний період 2025 року відповідно 44 звернення громадян, із них: письмових – 39, усних – 5), що на 28, або 63,6 % менше, ніж у 2025 році.

Громадяни зверталися передусім із заявами щодо вирішення конкретних життєвих питань (88,0 %), скаргами (12,0 %), пропозицій і зауважень не надходило.

Упродовж звітнього періоду до Департаменту повторних звернень громадян не надходило.

Найбільша кількість звернень надійшла від мешканців Дніпровського (25,0 %) та Святошинського (25,0 %) районів.

За період з 01.01.2026 по 31.03.2026 у Департаменті зареєстровано 2 колективних звернення громадян, що складає 12,5 % від загальної кількості звернень за цей період. За аналогічний період 2025 року частка колективних звернень складала 18,2 % від загальної кількості звернень.

У порівнянні з аналогічним періодом 2025 року загальна кількість колективних звернень зменшилась на 6 звернень або на 75,0 %. З урахуванням колективних звернень до Департаменту звернулось 50 осіб (за період з 01.01.2025 по 31.03.2025 звернулось 730 осіб).

Громадянами, які звернулися до Департаменту порушено 21 різноманітне питання (за період з 01.01.2025 по 31.03.2025 порушено 74 питань).

Громадяни порушували питання пайової участі, охорони здоров'я, формування, встановлення та застосування тарифів на послуги з утримання будинків і споруд та прибудинкових територій, на теплову енергію, послуги з

централізованого опалення, централізованого водопостачання і водовідведення, цін на продовольчі товари, тарифів на транспорт тощо.

За звітний період до Департаменту звернень від жінок, яким присвоєно звання України «Мати-героїня», Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, Героїв України, осіб з інвалідністю внаслідок війни та інших пільгових категорій не надходило. У випадку надходження звернень громадян зазначених пільгових категорій керівництвом Департаменту буде забезпечено їх першочерговий розгляд.

Серед тих, хто зазначив свої пільгові категорії: осіб з інвалідністю II групи – 4 особи, осіб з інвалідністю III групи – 1 особа.

Графік проведення особистого прийому громадян та прямих («гарячих») телефонних ліній директором та начальником управління цінової політики та Порядок організації та проведення особистого прийому громадян у Департаменту розміщено на офіційній субвебсторінці Департаменту <https://dei.kyivcity.gov.ua/> на порталі міста Києва <https://kyivcity.gov.ua/>.

Упродовж звітного періоду звернень щодо запису на особистий прийом до директора Департаменту не надходило. Під час проведення прямих («гарячих») телефонних ліній директором Департаменту телефонних звернень від громадян не надходило.

Відповідно до графіка перевірок роботи зі зверненнями громадян Департаменту на 2026 рік, затвердженого директором Департаменту Н. Мельник 23.12.2025 проведено перевірки в Управлінні цінової політики. За результатами проведених перевірок директором Департаменту надано відповідні доручення.

Відповідно до графіка звітування структурних підрозділів про роботу зі зверненнями громадян Департаменту на 2026 рік, затверджений директором Департаменту Н. Мельник 23.12.2025, перед директором Департаменту звітував керівник Управління цінової політики. За результатами звітувань директором Департаменту надано відповідні доручення.

Відповідно до плану проведення нарад з працівниками, відповідальними за роботу із зверненнями громадян в структурних підрозділах Департаменту на 2026 рік, затвердженого директором Департаменту Н. Мельник 23.12.2025 у лютому 2026 року проведено нараду у лютому на тему «Дотримання вимог чинного законодавства при роботі зі зверненнями громадян». За результатами її проведення виконувачем обов'язки директора Департаменту В. Панченком затверджено протокольні доручення.

Всі звернення громадян, що надійшли до Департаменту опрацьовано та за результатами надано відповіді у визначені законодавством терміни в межах компетенції Департаменту.

Департамент і надалі продовжуватиме роботу по забезпеченню всебічного розгляду звернень громадян, посиленню персональної відповідальності фахівців за вирішення питань, що порушуються у зверненнях громадян, забезпеченню об'єктивної, неупередженої і вчасної перевірки фактів, викладених у зверненнях, і фактичному поновленню порушених прав та інтересів громадян.