

ІНФОРМАЦІЯ

про підсумки роботи із розгляду звернень громадян у Департаменті територіального контролю міста Києва виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) у 2024 році

У Департаменті територіального контролю міста Києва виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) робота зі зверненнями громадян проводиться у порядку визначеному Конституцією України, Законом 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», розпорядженнями виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) та іншими нормативно-правовими актами, що регламентують роботу зі зверненнями громадян.

За період з 01.01.2024 по 31.12.2024 на розгляд до Департаменту надійшло 6555 звернень від 103106 громадян, що на 4453 звернень більше, ніж у 2023 році. Таке суттєве збільшення кількості звернень громадян відбулося внаслідок делегування Департаменту з 04.12.2023 повноважень самоврядного контролю у сфері надання житлово-комунальних послуг, функцій управління (інспекції) з паркування та здійснення контролю за дотриманням правил зупинки, стоянки та паркування транспортних засобів.

Серед звернень, що надійшли до Департаменту:

- індивідуальних – 6185 (94,4%);
- колективних – 370 (5,6%);
- анонімних – 0.

За видами звернень у звітному періоді до Департаменту надійшло:

- пропозицій – 5 (0,08%);
- заяв (клопотань) – 6234 (95,1%);
- скарг – 316 (4,82%).

Порівняльний аналіз звернень громадян, що надійшли у 2024 році з 2023 роком

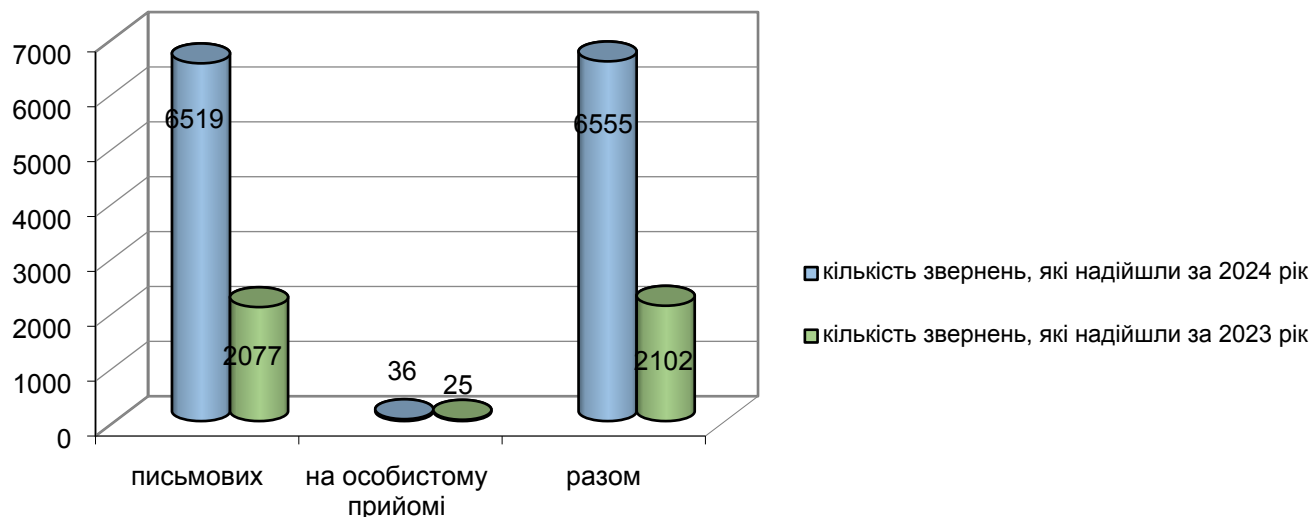


Рис. 1

За звітний період надійшли звернення від таких категорій громадян:

- учасників та інвалідів війни, учасників бойових дій – 312;
- інвалідів I, II, III групи – 212;
- членів багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь – 1;
- від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи - 11;

Усі звернення, зазначені вище, взято під мій особистий контроль.

За ознакою надходження:

- первинних – 4076 (62,2%);
- повторних – 0;
- дублетних – 95 (1,4%);
- неодноразових – 2384 (36,4%).

На виконання до Департаменту за звітний період надійшло: із Київської міської державної адміністрації – 1620 звернень, з Офісу Президента України – 32, Кабінету Міністрів України – 21, Верховної ради України – 2, органів прокуратури України – 36, від народних депутатів України – 17, з інших органів державної влади – 52, безпосередньо від громадян – 4775.

У 2024 році у Департаменті розглянуто 6386 звернень (97,4%) від загальної кількості, на розгляді залишається 169 звернень (2,6%). За результатами розгляду, зокрема:

- вирішено позитивно – 428;
- відмовлено у задоволенні – 0;
- надано роз'яснення – 5936;
- надіслано за належністю відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян» – 1322;
- не підлягало розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України «Про звернення громадян» – 0.

Протягом звітного періоду усі звернення громадян перебували на контролі.

У звітному періоді через електронну пошту до Департаменту надійшло 3586 звернень.

За територіальною ознакою більшість звернень надійшло від мешканців Солом'янського (996), Голосіївського (574) та Дніпровського (538) та Дарницького (535) районів. Найменше – зі Святошинського району (360). З інших регіонів України або не вказано район – 1288.

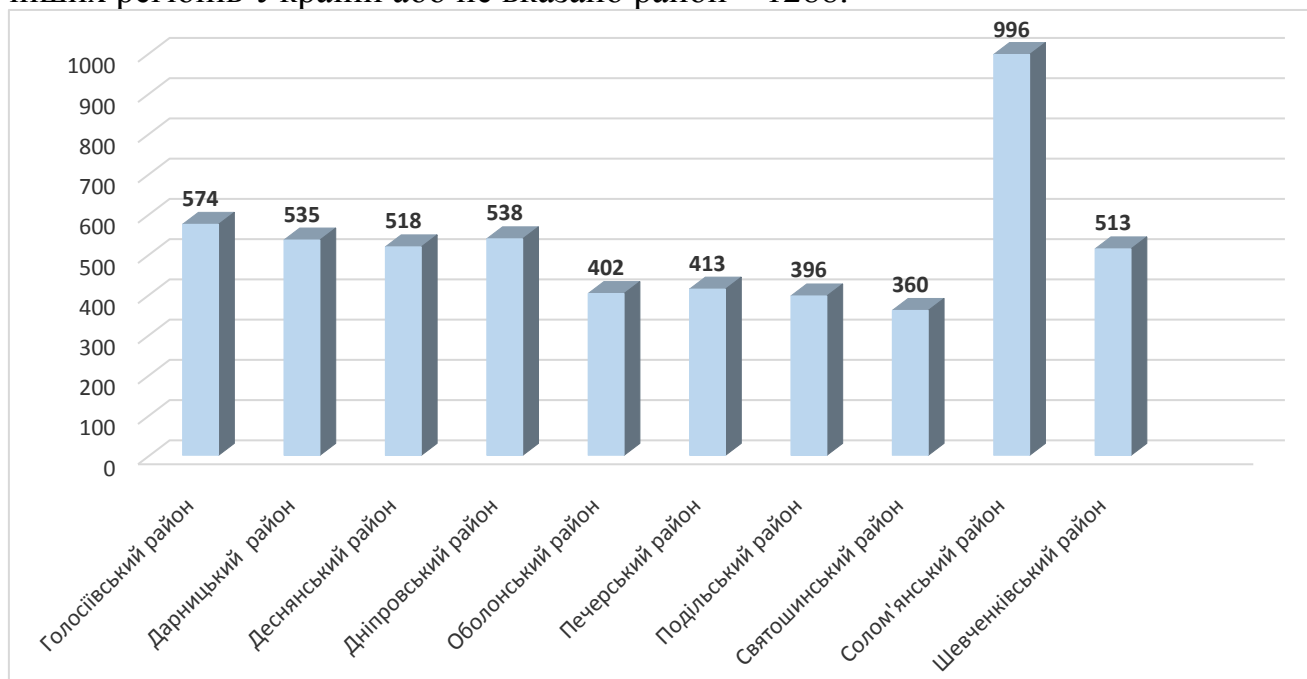


Рис. 2

Щодо тематики та проблем у зверненнях громадян, слід зазначити, що порушені у зверненнях питання найбільше стосувалися:

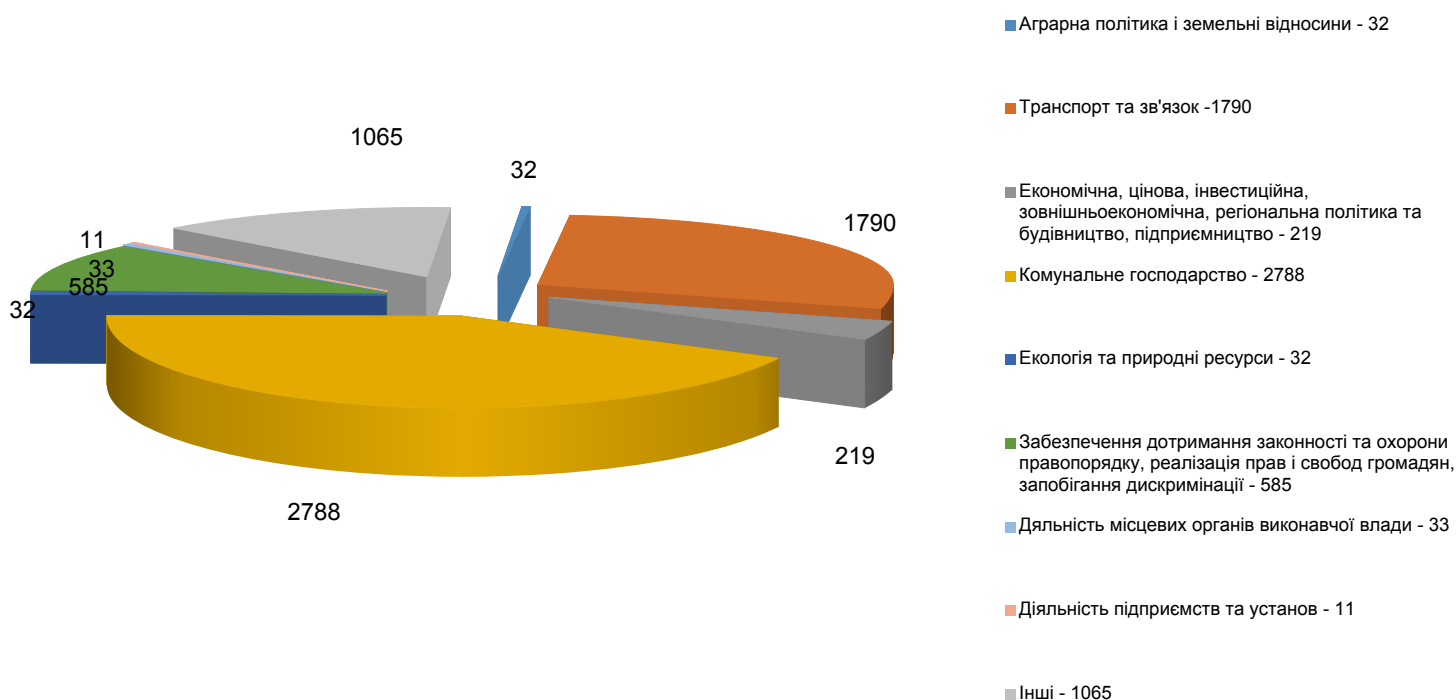


Рис. 3

Кількість питань, порушених у зверненнях громадян, що надійшли до Департаменту протягом 2024 року, порівняно з 2023 роком, надано в таблиці 1.

Таблиця 1

Назва питання	2023 рік	2024 рік	+ (-)
Аграрна політика і земельні відносини	35	32	-3
Транспорт та зв'язок	58	1790	+1732
Економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво	286	219	-67
Фінансова, податкова, митна політика	1	1	0
Соціальна політика. Соціальний захист населення	5	2	-3
Праця і заробітна плата	3	2	-1
Охорона праці та промислова безпека	0	5	+5
Охорони здоров'я	1	0	-1
Комунального господарства	1096	2788	+1692
Житлової політики	6	1	-5
Екології та природних ресурсів	32	32	0
Забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і	294	585	+291

свобод громадян, запобігання дискримінації			
Молодість. Фізична культура і спорт	6	3	-3
Сім'ї, дітей, молоді, гендерної рівності, фізичної культури і спорту	6	0	-6
Культура та культурна спадщина	70	14	-56
Освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність	1	1	0
Інформаційна політика, діяльність засобів масової інформації	2	1	-1
Діяльність місцевих органів виконавчої влади	0	33	+33
Діяльність органів місцевого самоврядування	3	2	-1
Діяльність підприємств та установ	24	11	-13
Обороздатність, суверенітет, міждержавні і міжнаціональні відносини	7	5	-2
Державне будівництво, адміністративно-територіальний устрій	2	5	+3
Інші питання	160	1023	+853
Всього питань	2102	6555	+4453

Аналіз питань, з якими звертаються громадяни, свідчить про різноманітний характер причин для звернення, однак, найчастіше дописувачі зверталися із заявами щодо будівництва, підприємницької діяльності, комунального господарства, а також з питань дотримання правил паркування та дотримання законності та правопорядку.

При здійсненні контролю за дотриманням Правил благоустрою міста Києва, затверджених рішенням Київської міської ради від 25.12.2008 №1051/1051 (далі – Правил) у 2024 році вжито заходів щодо покращення благоустрою території міської інфраструктури. Працівниками Департаменту та комунального підприємства «Київблагоустрій» в 2024 році було видано 30981 припис на усунення виявлених порушень Правил та складено 3084 протоколи за статтею 152 «Порушення державних стандартів, норм і правил у сфері благоустрою населених пунктів, правил благоустрою територій населених пунктів» Кодексу України про адміністративні правопорушення.

Проведено 137 засідань робочої групи щодо розгляду питань демонтажу самовільно розміщених (встановлених) малих архітектурних форм, тимчасових споруд торговельного, побутового, соціально-культурного чи іншого призначення для здійснення підприємницької діяльності, об'єктів сезонної дрібнороздрібної торговельної мережі та елементів благоустрою на території міста Києва та надано 175 доручень на демонтаж самовільно розміщених (встановлених) малих архітектурних форм, тимчасових споруд торговельного, побутового, соціально-культурного чи іншого призначення для здійснення підприємницької діяльності, об'єктів сезонної дрібнороздрібної торговельної мережі та елементів благоустрою на території

міста Києва.

З 01.01.2024 по 31.12.2024 на виконання доручень Департаменту КП «Київблагоустрій» демонтовано 3717 елементів благоустрою.

У сфері благоустрою протягом звітного періоду було забезпечено контроль за належним рівнем благоустрою в місцях проведення державних та загальноміських заходів. Впродовж I півріччя 2024 року Департамент вживав заходів з відновлення благоустрою територій, на яких виконувалися ремонтні роботи, пов'язані з прокладанням, ремонтом і переобладнанням підземних інженерних комунікацій, будівництвом і ремонтом шляхів:

видано 3156 та закрито 3687 аварійних контрольних карток;

видано 759 та закрито 468 планових контрольних карток.

Відповідно до розпоряджень Київського міського голови від 19.03.2024 № 250 «Про проведення весняного двомісячника з благоустрою, озеленення та поліпшення санітарного стану міста Києва у 2024 році», від 16.09.2024 № 837 «Про проведення осіннього двомісячника з благоустрою, озеленення та поліпшення санітарного стану міста Києва у 2024 році» (далі – Розпорядження) в період з 20 березня до 20 травня 2024 року та з 16 вересня до 15 листопада

2024 року в місті Києві проведено весняний та осінній двомісячники з благоустрою, озеленення та поліпшення санітарного стану міста. За результатами проведених двомісячників районними в місті Києві державними адміністраціями та підпорядкованими комунальними підприємствами:

ліквідовано стихійних сміттєзвалищ – 1081,

очищено будівель і споруд від графіті – 5754,

прибрано об'єктів стихійної торгівлі із залученням комунальних служб – 1036,

складено адміністративних протоколів – 1741,

залучено громадян до проведення загальноміської толоки понад 12 500 осіб, організовано місць (локацій) з проведення толок – 907,

усунуто порушень паркування на зелених зонах – 201,

кількість висаджених саджанців дерев - 5242.

Протягом звітного періоду забезпечено контроль за дотриманням правил дорожнього руху та паркування.

Так, протягом 2024 року громадяни скаржилися на неналежне паркування транспортних засобів на вулицях та дорогах міста та зверталися з вимогою вжити відповідних заходів реагування до порушників.

Враховуючи чисельність інспекторів з паркування, основні зусилля інспекції з паркування Департаменту було зосереджено на проведенні планових періодичних перевірок дотримання правил зупинки, стоянки, паркування транспортних засобів (далі – правила паркування) на окремих маршрутах і локаціях на найбільш завантажених ділянках вулиць та доріг міста Києва й магістральних вулицях.

Перевірки дотримання правил паркування за зверненнями громадян на інших ділянках вулично-дорожньої мережі міста проводяться за можливості у найкоротші строки. Громадяни інформуються про проведені перевірки та їх

результати у вигляді кількості винесених на власників транспортних засобів постанов про накладення адміністративного стягнення у вигляді штрафу.

Разом, зокрема з урахуванням відпрацьованих звернень громадян, інспекторами з паркування у 2024 році винесено 243 834 постанови про накладення штрафів за порушення правил паркування, тимчасово затримано з доставкою для зберігання на спеціальний майданчику чи стоянку 66 734 транспортні засоби.

Також заявники не погоджувалися з накладеними штрафами та зверталися зі скаргами на діяльність інспекторів з паркування.

Законодавством передбачено, що постанову інспектора з паркування може бути оскаржено виключно в суді. Отже, авторам звернень пояснюються обставини скоєних правопорушень, правомірність накладених штрафів, розтлумачується порядок їх оскарження, у разі необхідності та за вимогою надаються матеріали справ про адміністративні правопорушення (копії постанов про накладення адміністративного стягнення, матеріали фотофіксації обставин правопорушення, акти огляду та тимчасового затримання транспортних засобів тощо).

Завдяки такій роз'яснювальній роботі у 2024 році у суді оскаржувалось лише 130 постанов інспекторів з паркування про накладення адміністративного стягнення, що становить близько 0,05 % від кількості винесених постанов.

Протягом звітного періоду заявники зверталися з питання внесення змін до постанов інспекторів з паркування щодо суб'єкта правопорушення, що передбачає проведення певної процедури відповідно до законодавства та надання відповіді автору звернення про результати. Так, до Департаменту надійшло 1073 таких звернення, з них 246 вирішено позитивно.

За результатами роботи інспекторів з паркування до бюджету сплачено штрафів на суму 75534, 8 тис грн, надійшла оплата за послуги з паркування – 63 656,9 тис грн.

Протягом 2024 року у сфері житлово-комунальних послуг здійснювався контроль за дотриманням норм, правил, установлених стандартів, нормативів і порядків щодо кількості і якості житлово-комунальних послуг.

Так, проведено заходи щодо комісійного обстеження стану утримання житлових будинків та прибудинкових територій, внутрішньо-будинкових мереж централізованого опалення житлових будинків, індивідуальних теплових пунктів, взято участь в обстеженні житлових будинків щодо незадовільної температури гарячої води, перевірки правомірності під'єднання прибудинкових нежитлових приміщень до внутрішньобудинкової системи централізованого опалення та працездатності вузла обліку теплової енергії, перевірки підвальних приміщень, під'їздів житлових будинків стосовно обмеження доступу сторонніх осіб та виявлення можливого самовільного переобладнання внутрішньобудинкових мереж з постачання гарячої води та теплової енергії.

Загалом за 2024 рік обстежено понад 4400 житлових будинків, складено 6 адміністративних протоколів за статтею 152 Кодексу України про адміністративні правопорушення.

За результатами перевірок санітарно-технічного стану прибудинкових територій та житлових будинків підготовлені листи до районних в місті Києві державних адміністрацій щодо вжиття заходів по усуненню недоліків в утриманні житлового фонду та прибудинкових територій.

Для визначення наявних проблем в наданні неякісних житлово-комунальних послуг проводилася відповідна робота з їх постачальниками на території відповідних районів міста Києва.

Організація роботи зі зверненнями громадян є одним із пріоритетних напрямків діяльності підпорядкованого Департаменту комунального підприємства «Київблагоустрій» виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

Упродовж 2024 року у КП «Київблагоустрій» зареєстровано та опрацьовано 2366 звернень громадян, на кожне надавалася письмова відповідь.

Повідомляємо, що для вирішення проблемних питань, порушених у зверненнях громадян, до 08.04.2024 працівники КП «Київблагоустрій» вносили приписи з вимогою усунути порушення Правил благоустрою міста Києва, затверджених рішенням Київської міської ради від 25.12.2008 № 1051/1051, складали протоколи про адміністративні правопорушення за ст. 152 Кодексу України про адміністративні правопорушення та проводили демонтаж самовільно встановлених об'єктів. *(Довідково: відповідно до рішення Київської міської ради від 13.07.2023 № 3870/6911 «Про оптимізацію діяльності деяких структурних підрозділів виконавчого органу Київської міської ради», функцію здійснення самоврядного контролю за станом благоустрою та утриманням території міста Києва покладено на Департамент).*

Зазначену інформацію зведено у нижченаведеній таблиці:

	2023 рік	1 квартал 2024 року
Приписи	36561	6816
Протоколи	2993	457

Робота КП «Київблагоустрій» спрямована на проведення демонтажних робіт самовільно встановлених об'єктів благоустрою.

Незаконно встановлені тимчасові споруди створюють багато проблем для міста. Вони часто стають осередком безладу та сміття, заважають пішоходам, зменшують кількість зелених зон і псують зовнішній вигляд міста. Демонтаж таких споруд допомагає зробити Київ охайнішим, безпечнішим та приємним для усіх мешканців.

Інформуємо, що за зверненнями мешканців міста та на виконання доручень Департаменту у 2024 році проведено частковий або повний

демонтаж тимчасових споруд незаконно встановлених поряд зі станціями метрополітену:

29 квітня 2024 року здійснено масштабний демонтаж тимчасових споруд біля станції метро «Академмістечко»;

завершено демонтаж тимчасових споруд біля станції метро «Нивки»; поряд зі станцією метрополітену «Позняки» демонтовано 15 МАФ.

Очищено простір і на вулиці Вишгородській біля площі Тараса Шевченка, демонтажні бригади КП «Київблагоустрій» прибрали торговельні контейнери та тимчасові споруди загальною площею близько 110 кв м; проведено демонтаж ТС біля Києво-Печерської Лаври на вул. Лаврській; розпочато та продовжується демонтаж торговельних рядів на Вокзальній площі. Демонтаж відбувається за дорученням Департаменту територіального контролю міста Києва у зв'язку із закінченням договору оренди на земельну ділянку.

Усі власники тимчасових споруд попереджалися про проведення демонтажних робіт заздалегідь і мали змогу забрати своє майно.

В Оболонському районі міста Києва на вулицях Левка Лук'яненка, Івашкевича, Північній, Оболонській площі фахівці КП «Київблагоустрій» демонтували та перевезли на майданчик для тимчасового зберігання безхазяйного майна незаконно встановлені зупинковий комплекс та тимчасові споруди. У власників об'єктів були відсутні дозвільні документи на їх розміщення, мали неналежний зовнішній вигляд та засмічували прилеглі території. На вулиці Володимира Івасюка відбувся масштабний демонтаж тимчасових споруд. Демонтовано 52 МАФ загальною площею 1023 кв.м.

У Солом'янському районі на вул. Петра Радченка, 25 фахівці КП «Київблагоустрій» демонтували самовільно розміщений паркувальний майданчик. Жодних дозвільних документів на ведення паркувальної діяльності власники не надали. Тому було прийнято рішення демонтувати незаконну споруду та паркан на цьому майданчику.

Продовжуються активні демонтажі роботи тимчасових споруд на вул. Скомороській (Пестеля). Зазначені ТС знаходяться біля кінцевої зупинки швидкісного трамваю та заважають вільному проходу мешканців міста.

Протягом 2024 року демонтовано 336 гаражів на просп. Івана Виговського, 17 гаражів на вул. Олекси Тихого, 19 - на вул. Залізничній.

Демонтовано 10 гаражів на вул. Драгоманова, поруч зі школою. Неправомірно встановлені гаражі не лише псували вигляд міста, а й створювали дискомфорт для дітей та мешканців, позбавляючи їх можливості проводити час у привабливому та захищеному просторі.

Під час виникнення небезпечної ситуації, штучні перешкоди на дорогах вагомо зменшують шанси людей на збереження їхнього життя та здоров'я, створюючи значні перешкоди для проїзду машин невідкладної медичної, протипожежної та протипожежної допомоги.

На прохання мешканців у 2024 році КП «Київблагоустрій» демонтували 148 запірних пристроїв.

Найбільшою проблемою благоустрою у будь-який період року є стихійна торгівля – ятки, лотки, намети, парасольки, літні майданчики. У 2024 році було демонтовано понад 1626 таких об'єктів.

Наразі є дуже важливим назавжди позбавити столицю від радянських та російських символів, тому у Києві триває процес декомунізації та дерусифікації. Фахівці КП «Київблагоустрій» з міського простору столиці за 2024 рік усунули 29 об'єктів, пов'язаних з культурою та історією СРСР та Росії.

Усі демонтовані елементи благоустрою перевозяться та зберігаються на майданчиках для тимчасового зберігання безхазяйного майна комунального підприємства «Київблагоустрій».

У Києві провели демонтаж 16 терміналів самообслуговування, на розміщення яких відсутні відповідні дозвільні документи.

На виконання доручень Департаменту КП «Київблагоустрій» виконало демонтаж 3717 самовільно встановлених об'єктів благоустрою:

Категорія об'єкта	2023 рік (кількість об'єктів)	2024 рік (кількість об'єктів)	Порівняно з 2023 (+,-)
Загалом:	4933	3717	-1216
зокрема:			
ТС (МАФ)	1534	411	-1123
СТС	1890	1626	-264
Огорожі	59	81	+22
Пересувна торгівля	693	252	-441

У передноворічний період демонтовано 47 ялинкових базарів у місті Києва.

Місто продовжує наводити лад з МАФ.

У КП «Київблагоустрій» запрацювала пряма телефонна «гаряча лінія».

Особистий прийом у КП «Київблагоустрій» проводять директор, перший заступник та заступники директора КП «Київблагоустрій» у встановлені графіком дні та у робочі дні незалежно від затвердженого графіку, що сприяє оперативному вирішенню питань. За звітний період проведено 30 особистих прийомів.

Інформацію про проведення особистого прийому та прямої «гарячої» лінії розміщено у приміщенні КП «Київблагоустрій» та на сайті підприємства.

Інформація про усі заходи, що проводило КП «Київблагоустрій», висвітлювалася на офіційному сайті підприємства.

Департамент 18.12.2024 провів перевірку підпорядкованого КП «Київблагоустрій» щодо організації роботи зі зверненнями громадян у 2024 році, напрацьовані рекомендації доведені для забезпечення виконання КП «Київблагоустрій».

Заслужують на увагу приклади позитивного вирішення проблем, з якими звертаються у зверненнях громадяни.

Порушене питання	Результат вирішення
Про самовільну реконструкцію першого поверху багатоповерхового будинку № 24 по вул. Митрополита Андрея Шептицького	08.01.2024 металеву конструкцію (сходи) демонтовано
Про порушення правил благоустрою, демонтаж шлагбауму, запірних пристроїв, паркану та іншого самовільно встановленого майна за адресою: просп. Берестейський, 67	19.01.2024 демонтовано шлагбауми та запірні пристрої на проспекті Берестейському, 67
Про МАФ, розміщений без дозвільних документів за адресою: вул. Фізкультури, 12.	05.03.2024 власником самовільно демонтовано засіб пересувної дрібнороздрібної торгівлі (автолавка)
Прохання відкликати КК № 23060053-Пч та продовження дозволу на тимчасове порушення благоустрою за адресою: вул. Князів Острозьких, 24	Дію контрольної картки призупинено.
Про непрацюючий ліфт за адресою: вул. Левка Лук'яненка, 2	Роботу ліфта відновлено
Про відсутність ГВП, вул. Олександра Кониського, 16	Після проведення ремонтних робіт працівниками комунального підприємства послугу з постачання гарячої води в 1 під'їзді житлового будинку № 16 на вул. Олександра Кониського відновлено.
Щодо демонтажу ТС на вул. Ягідній, 60/4-Д	Демонтаж здійснено 09.04.2024
Про демонтаж паркувальних бар'єрів за адресою: вул. Велика Житомирська, 4	демонтовано шлагбаум і запірні пристрої
Про нарахування за ЦО, вул. Ірини Бекешкіної,	Мешканцям будинку проведено коригування нарахувань плати за послугу з постачання теплової енергії за грудень 2023 року
Про порушення благоустрою на прибудинковій території за адресою: вул. Богдана Гаврилишина, 3	На час перевірки територія за цією адресою перебувала в належному санітарному стані
Про надання копії контрольної картки за номером 24090005-сл 2 лютого 2024 року виданий ПрАТ ДТЕК в особі замовника або підрядника ТОВ «Центрелектромережбудпроект» для виробництва перенесення лінії електропередач 110 кВ по території Солом'янського ландшафтного парку	Копію надано
Про демонтаж прибудови до квартири № 2 на 1 поверсі на вул. Велика Житомирська, 24-Б	12.03.2024 проведено роботи з демонтажу вхідної групи на вул. Великій Житомирській, 24-Б
Про повернення коштів	Кошти повернуто
Про відновлення асфальтового покриття за адресою: пр-т Відрадний, 77/1.	виконано ремонтні роботи та зроблено зворотню засипку місця розриття, благоустрій відновлено.
Про демонтовану торговельну палатку за адресою: вул. Йорданська, 6.	демонтовано самовільно розміщені елементи благоустрою на вулиці Йорданській, 6.
Про повернення надміру зарахованих коштів до бюджету	Кошти повернуто
Про отримання документів перевірки будинку на вул. Івана Іжакевича, 1/24 ЖКГ	Надано копію Акту від 30.04.2024 комісійного обстеження житлових будинків та прибудинкових

Подільського району	територій, які перебувають на обслуговуванні Дільниці № 4 КП «Керуюча компанія з обслуговування житлового фонду Подільського району м. Києва»
Про надання фотофіксації порушення.	Фотофіксацію надано
Про повернення помилково зарахованих коштів до бюджету	Кошти повернуто
Про видачу контрольної картки на вул. Миколи Закревського, 63 на реконструкцію вхідної групи та скаргу на Ткаченка С.С.	Видано контрольну картку
Про надання копій документів: посадової інструкції інспектора з паркування; кваліфікаційні листи, витяг з протоколу з перевірки знань на посаду, перелік питань на посаду тощо, а також постанову про штраф, акт на евакуацію копію чеку про оплату штрафу	Запитувані матеріали надано
Про незаконну рекламу на асфальті по Русанівському бульвару, 12 (магазин "МясоФФ")	Рекламу на пішохідному тротуарі зафарбовано
Про повернення помилково зарахованих коштів до бюджету	Кошти повернуто
Про надання ґрунтовних задокументованих доказів по адміністративному правопорушенні 2КІ 0000787297	Документи надано в повному обсязі
Про повернення надміру зарахованих коштів до бюджету (постанова 2КІ 0000438441)	Кошти повернуто
Щодо сміття, яке валяється біля МАФ «Київський м'ясокомбінат» на вул. Митрополита Андрія Шептицького, 22	територію приведено до належного санітарного стану, сміття прибрано
Про демонтаж причепа	Демонтаж здійснено 13.06.2024
Про відсутність постачання холодної води у будинках № 5, 7, 9, 11 на вул. Якуба Коласа	відновлено у повному обсязі 17.06.2024
Про надання протоколу про адміністративне правопорушення щодо евакуації авто д/н КА9762СВ на вул. Підвисоцького Відповідь заявник забере власноруч	Протокол надано
Надання відповідних документів, які були підставою для евакуації автомобіля заявника 7 лютого 2024 року	Матеріали надано
Щодо відновлення асфальтного покриття після розриття на прибудинковій території на розі вул. Урлівської, 9 та вул. Анни Ахматової, 41.	Благоустрій відновлено
Незадоволення роботою «Київводоканал»; відновлення благоустрою після проведення ремонтних робіт	За зазначеною адресою роботи завершено, благоустрій відновлено.
Про відновлення дорожнього покриття після розриття між будинками 3 та 5 по вул. Івана Пулюя	Благоустрій відновлено, територія знаходиться в належному санітарному стані.
(Депутат КМР) Щодо проведення виїзної перевірки дотримання норм законодавства у сфері ЖКП та сприяння вжиттю комплексу необхідних заходів спрямованих на проведення ремонтних робіт ліфтового обладнання у під'їзді № 4 будинку № 120/1 по просп.	Проведено заміну блоку керування приводу дверей кабіни, ліфтове обладнання перебуває у робочому стані, ліфт працює у звичайному режимі.

Голосіївському.	
Правомірність встановлення паркувальних бар'єрів на тротуарі біля будівлі ЗАТ "ФОРУМ-АВТО-СЕРВІС" та самовільне встановлення гаражів по вул. М. Залізняка	01.10.2024 елементи благоустрою (запірні пристрої) було демонтовано силами КП «Благоустрій»
Про переміщення ТС за межі ділянки на вул. Лук'янівській, 5.	ТС на вулиці Лук'янівській, 5 на земельній ділянці з кадастровим номером 8000000000:91:119:0011 демонтовано.
Вжиття заходів щодо ремонту труби ГВП. Прохання втрутитись та відновити благоустрій після чергового розриву та ремонту трубопроводу.	Ремонтні роботи завершено, виконано зворотню засипку, будівельне сміття прибрано, асфальтобетонне покриття відновлено у повному обсязі, бордюри біля сміттєвих баків встановлено.
Щодо відновлення благоустрою (асфальтування) території після проведення ремонтних робіт за адресою: Тверський тупик, 6/8 та 10.	КК на тимчасове порушення благоустрою та його відновлення у зв'язку з ліквідацією аварії на тепломережі № 2024101969 закрыта 25.10.2024, благоустрій відновлено.
Про притягнення до відповідальності КП «Київтеплоенерго» за невиконання припису 202415560; вжиття заходів реагування щодо проведення відновлювальних робіт з благоустрою прибудинкової території будинку № 23/9 по вул. Уманській	КК на тимчасове порушення благоустрою та його відновлення в зв'язку з ліквідацією аварії на тепломережі № 2024101576 закрыто 29.10.2024, благоустрій відновлено.
Про невдоволення результатом розгляду попереднього звернення щодо усунення аварійної ситуації шляхом заміни трубопроводу від колектору АТ "Київводоканал"; створення умов безперешкодного доступу до трансформаторної підстанції та будинку на вул. Сім'ї Ідзиковських зі сторони вул. Сікевича Володимира; приведення у відповідність до балансової належності зовнішніх мереж водопостачання до ІТП; відновлення під'їзних та проїзних шляхів	Проведено роботи на зовнішній мережі ХВП до окремо розташованого ІТП на вул. Сім'ї Ідзиковських, 11/13, а саме: встановлено запірну арматуру та замінено пошкоджену ділянку зовнішнього трубопроводу ХВП. Житловий будинок послугою з централізованого водопостачання забезпечений, місце розриву засипано і при сприятливих погодних умовах буде виконано ущільнення.
Про відсутність опалення за адресою: вул. Ніжинська, 18	Послуга з постачання теплової енергії до квартир мешканців житлового будинку № 18 на вулиці Ніжинській відновлена і надається у повному обсязі.
Прохання зробити ремонт асфальтового покриття на прибудинковій території за адресою: вул. Академіка Корольова, 2	Ремонтні роботи завершено, будівельне сміття прибрано та асфальтобетонне покриття відновлено у повному обсязі.
Про відсутність опалення у будинку № 36 по вул. Білоруській	Послуга з постачання теплової енергії до квартир мешканців будинку № 36 на вулиці Білоруській відновлена.
Про відновлення ГВП на вул. Вадима Гетьмана, 40, розритий трубопровід ніхто не лагодить	Послугу ГВП відновлено.

Протягом 2024 року Департамент отримав 38 запитів від представників засобів масової інформації з проханням надати коментарі, інтерв'ю або взяти участь у теле- або радіопрограмах, надати письмову відповідь з питань відповідно до функцій Департаменту.

Продовжується робота з інформування населення, зокрема шляхом розміщення інформаційних стендів на усіх майданчиках Департаменту. Постійно оновлюються новини на сторінці у Фейсбук та на сайті

Департаменту для інформування громадян про проведену роботу у Департаменті.

Особистий прийом громадян у Департаменті проводять керівники Департаменту у встановлені графіком дні. Інформація щодо проведення особистого прийому – графік проведення особистого прийому громадян та прямих («гарячих») телефонних ліній розміщено у приміщеннях Департаменту та оновлюється на офіційному сайті Департаменту.

Слід зазначити, що прийом громадян протягом робочого часу здійснюється незалежно від затвердженого графіку, що в значній мірі сприяє оперативному вирішенню питань та упередженню виникнення скарг.

Упродовж звітнього періоду мною проведено 29 особистих прийомів, під час яких прийнято 53 особи, керівниками Департаменту - 45 особистих прийомів, під час яких прийнято 63 особи. З метою оперативного розгляду проблемних питань у проведенні зазначених прийомів громадян постійно беруть участь керівники структурних підрозділів або відповідальні виконавці.

З метою оперативного вирішення звернень громадян з проблемних питань, надання роз'яснення для реалізації громадянами права на звернення і особистий прийом у Департаменті працює телефон «Гаряча лінія». Зі своїми питаннями і проблемами для отримання відповіді та допомоги за звітний період звернулося 13 громадян.

У Департаменті відпрацьовано систему попередніх щотижневих нагадувань керівникам структурних підрозділів, яка включає в себе письмові та усні попередження про наближення термінів виконання контрольних доручень.

Відповідальні працівники за роботу зі зверненнями громадян постійно надають консультації та рекомендації виконавцям щодо удосконалення роботи з якісного і своєчасного опрацювання звернень та дотримання вимог Закону України «Про звернення громадян».

Враховуючи, що рівень роботи зі зверненнями громадян є важливим чинником для підвищення довіри громадян до органів державної влади, суспільно-політичної стабільності в державі, особливо в умовах воєнного стану, Департамент продовжує удосконалювати роботу з розгляду звернень громадян.