

ІНФОРМАЦІЯ
про підсумки роботи із розгляду звернень громадян у Департаменті
територіального контролю міста Києва виконавчого органу Київської міської
ради (Київської міської державної адміністрації)
у січні-вересні 2025 року

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.

З 01.01.2025 по 30.09.2025 на розгляд до Департаменту надійшло 5805 звернення від 42193 громадян, що на 1216 звернень більше, ніж у січні-вересні 2024 року.

Серед звернень, що надійшли до Департаменту:

- індивідуальних – 5461 (94,1%);
- колективних – 344 (5,9%);
- анонімних – 0.

За видами звернень у звітному періоді до Департаменту надійшло:

- пропозицій – 1 (0,1%);
- заяв (клопотань) – 5560 (95,7%);
- скарг – 244 (4,2%).

Порівняльний аналіз звернень громадян, що надійшли у I кварталі 2025 року з I кварталом 2024 року

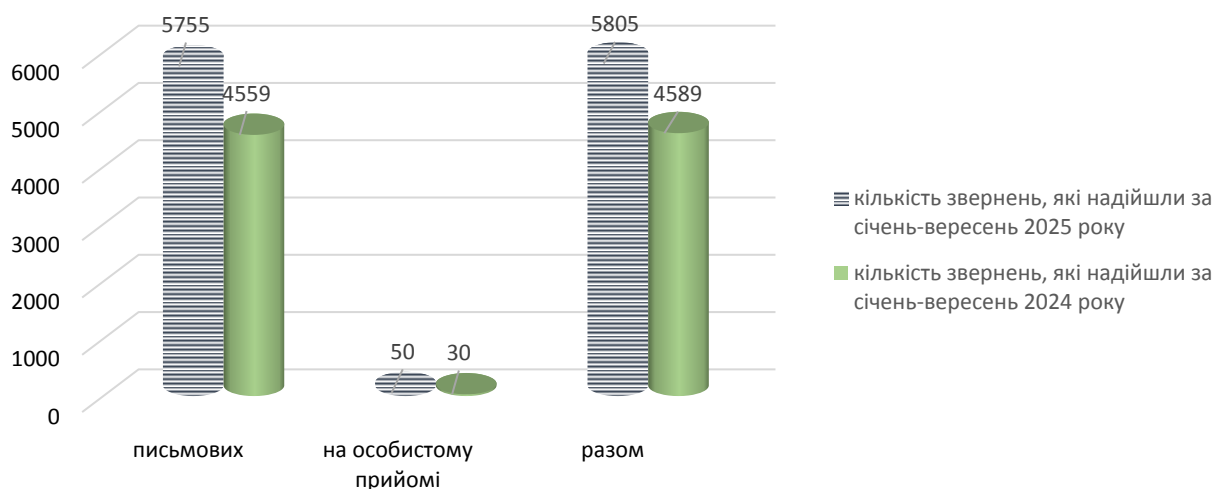


Рис. 1

За звітний період надійшли звернення від таких категорій громадян:

- осіб з інвалідністю внаслідок війни – 42;
- учасників бойових дій – 50;
- ветеранів праці – 27;
- інвалідів I, II, III групи – 142;
- осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи – 1;
- внутрішньо-переміщених осіб – 16.

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

За ознакою надходження:

- первинних – 3360 (57,9%);
- повторних – 0;
- дублетних – 96 (1,6%);
- неодноразових – 2349 (40,5%).

На виконання до Департаменту за звітний період надійшло: із Київської міської державної адміністрації – 1460 звернень, Офісу Президента України – 20, Кабінету Міністрів України – 35, Верховної Ради України – 2, з органів прокуратури – 45, від народних депутатів України – 5, з інших органів державної влади – 385, безпосередньо від громадян – 3853.

У січні-вересні 2025 року у Департаменті розглянуто 5586 звернень (96,2% від загальної кількості звернень) із загальної кількості, на розгляді залишається 219 звернень (3,8%). За результатами розгляду, зокрема:

- вирішено позитивно – 570;
- відмовлено у задоволенні – 0;
- надано роз'яснення – 4456;
- надіслано за належністю відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян» – 25;
- не підлягало розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України «Про звернення громадян» – 754.

Звернення, які не підлягали розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України «Про звернення громадян», взято до відома (не розглядалися) у зв'язку з тим, що вони мали інформативний характер.

Протягом звітного періоду усі звернення громадян перебували на контролі.

За територіальною ознакою більшість звернень надійшло від мешканців Солом'янського (700), Дарницького (595), Святошинського (481) районів. Найменше – з Подільського району (334). З інших регіонів України або не вказано район – 1149.

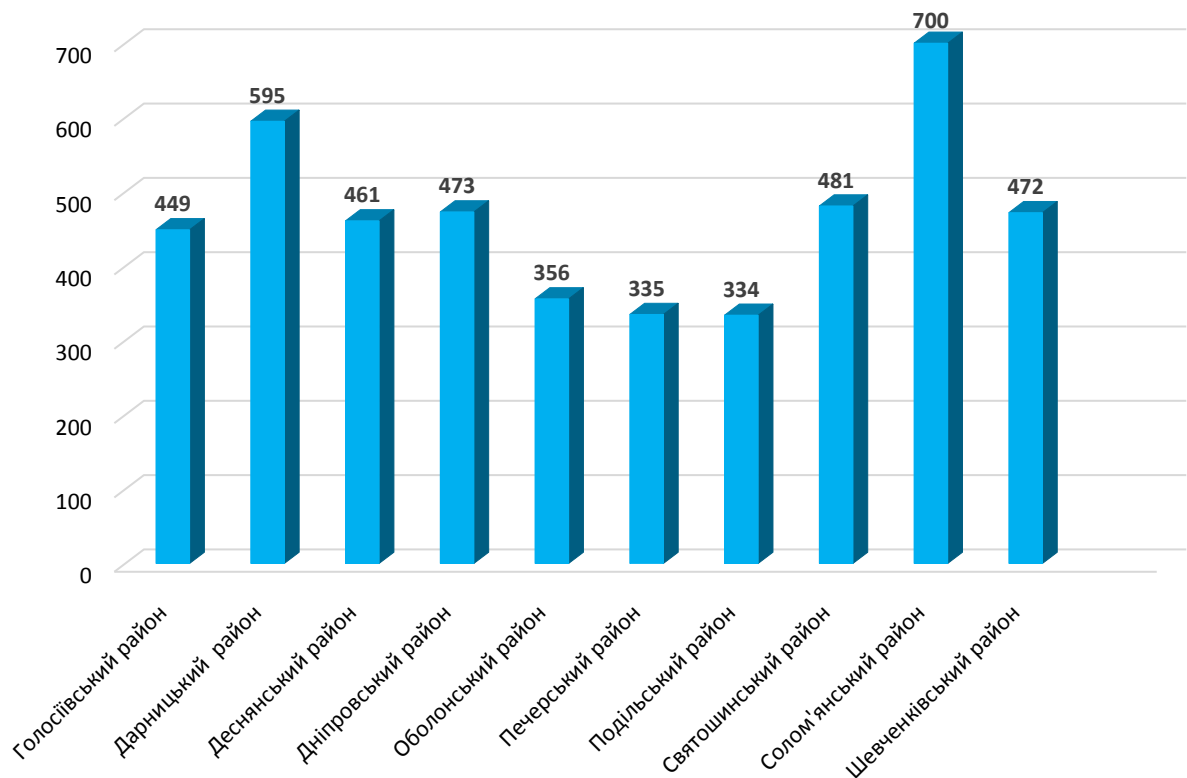


Рис. 2

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 директором проведено 34 особистих прийомів, під час яких прийнято 20 осіб. 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 5 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.