

ІНФОРМАЦІЯ

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

За період з 01.01.2025 по 31.03.2025 на розгляд до Департаменту надійшло 1715 звернень від 9568 громадян, що на 681 звернення більше, ніж у I кварталі 2024 року.

Серед звернень, що надійшли до Департаменту:

- індивідуальних – 1626 (94,8%);
- колективних – 89 (5,2%);
- анонімних – 0.

За видами звернень у звітному періоді до Департаменту надійшло:

- пропозицій – 8 (0,5%);
- заяв (клопотань) – 1651 (96,2%);
- скарг – 56 (3,3%).

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

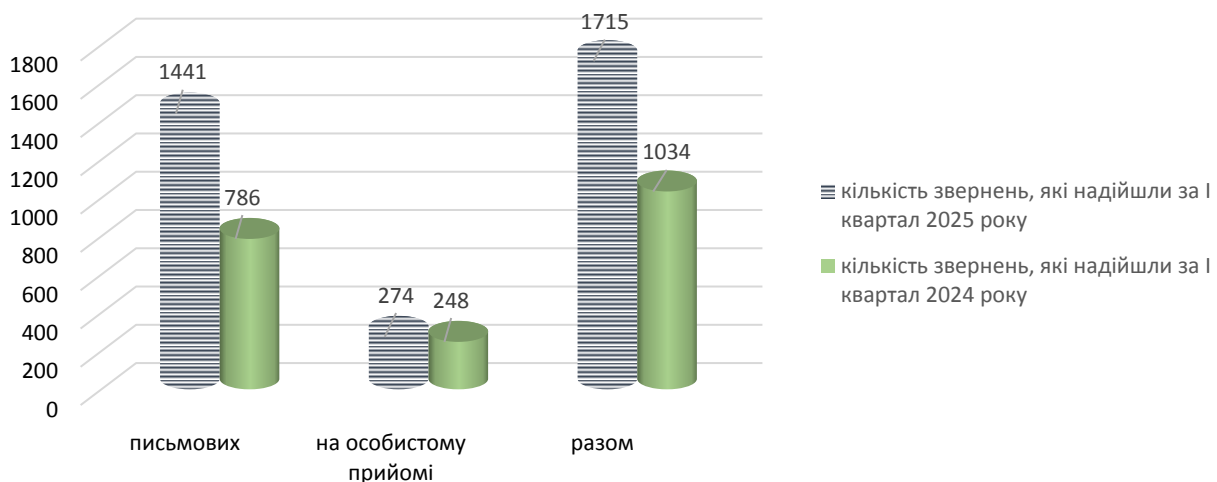


Рис. 1

За звітний період надійшли звернення від таких категорій громадян:

- 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 – 1164 (67,8%);
- повторних – 0;
- дублетних – 22 (1,3%);
- неодноразових – 529 (30,9%).

На виконання до Департаменту за звітний період надійшло: із Київської міської державної адміністрації – 384 звернень, з Офісу Президента України – 5, Кабінету Міністрів України – 7, Верховної ради України – 6, органів прокуратури України – 7, від народних депутатів України – 2, з інших органів державної влади – 177, безпосередньо від громадян – 1127.

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 – 142;
- відмовлено у задоволенні – 0;
- надано роз'яснення – 1372;
- надіслано за належністю відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян» – 6;
- 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 1015 звернень.

За територіальною ознакою більшість звернень надійшло від мешканців Солом'янського (228), Дарницького (177) та Голосіївського (155) районів. Найменше – з Подільського району (360). З інших регіонів України або не вказано район – 320.

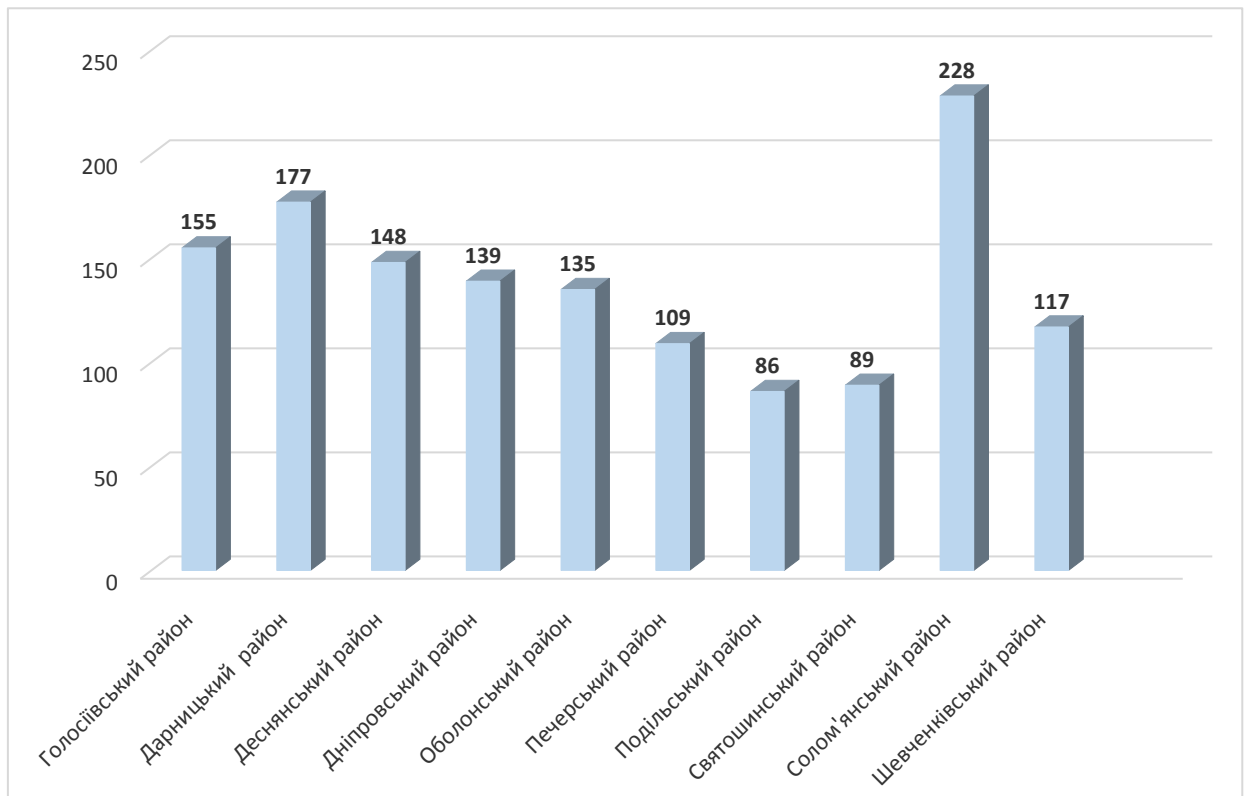


Рис. 2

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

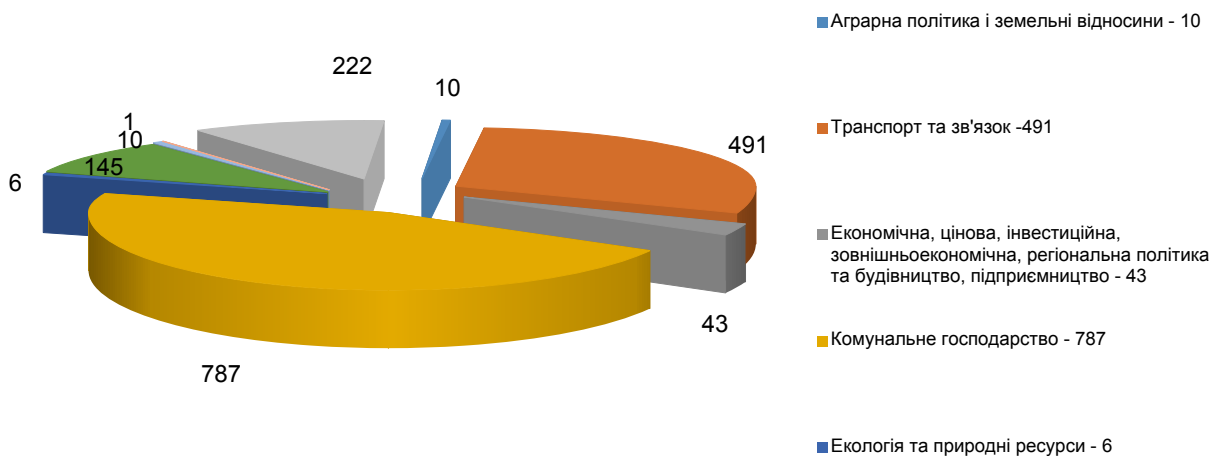


Рис. 3

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 13 особистих прийомів, під час яких прийнято 2 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 1 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.