

ЗВІТ
про роботу зі зверненнями громадян у
Департаменті житлово-комунальної інфраструктури
з 01.01.2025 по 30.06.2025 року

За період з 01.01.2025 по 30.06.2025 до Департаменту житлово-комунальної інфраструктури надійшло 1000 звернень громадян. У порівнянні з аналогічним періодом 2024 року кількість звернень від громадян до Департаменту збільшилась на 15 відсотків.

Кількість звернень, що надійшли поштою		Кількість звернень, поданих громадянами на особистому прийомі		Загальна кількість звернень	
Січень-червень 2025 року	Січень-червень 2024 року	Січень-червень 2025 року	Січень-червень 2024 року	Січень-червень 2025 року	Січень-червень 2024 року
939	773	61	77	1000	850

З урахуванням колективних звернень за звітний період до Департаменту звернулось 36771 громадян.

У звітному періоді мешканців міста Києва найбільше турбували такі питання:

- облаштування благоустрою на військовому похованні загиблих Захисників та Захисниць на відведених секторах почесних поховань на кладовищах;
- відновлення гарячого водопостачання;
- відключення від послуги гарячого водопостачання;
- оплата за комунальні послуги, нормалізація опалення;
- обрання управителя житлового будинку; ціна за послугу утримання будинку та прибудинкової території;
- утримання будинків;
- ремонт або заміна ліфтів;
- встановлення будинкових лічильників тепла;
- участь у програмі «70» на «30» (співфінансування реконструкції, реставрації, проведення капітальних ремонтів, технічного переоснащення спільного майна у багатоквартирних будинках міста Києва, яким визначено порядок та умови співфінансування зазначених робіт);
- відновлення газопостачання в житлових будинках;
- підключення новобудов до інженерних мереж з метою отримання комунальних послуг за тарифом для населення.

Із загальної кількості заявників, які зазначили свій соціальний стан, надійшли звернення від:

- учасників та інвалідів війни, учасників бойових дій – 18;
- від інвалідів I, II, III групи – 27;
- ветеранів праці – 18;

- учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та особи, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи – 7.

У зверненнях громадян зазначених категорій частіше порушувались питання оплати та нарахування за житлово-комунальні послуги, обрання управителя житлового будинку, проведення капітальних та поточних ремонтів ліфтів, будинків тощо.

За звітний період на виконання доручень керівництва Київської міської державної адміністрації та звернень, які надходили безпосередньо до Департаменту було вжито відповідних заходів та вирішено питання, які порушували громадяни у зверненнях :

	Відновлення газопостачання в житловому будинку	Відновлено газопостачання в житловому будинку 11-а на вул. Івана Мазепи
	Відновлення газопостачання в житловому будинку	Відновлено газопостачання в житловому будинку 11-а на вул. Івана Мазепи
	Відновлення газопостачання в житловому будинку	Відновлено газопостачання в житловому будинку 3 на просп. Павла Тичини
	Відновлення газопостачання в житловому будинку	Відновлено газопостачання в житловому будинку 20 на бул. Миколи Руденка
	Відновлення газопостачання в житловому будинку	Відновлено газопостачання в житловому будинку 11-а на вул. Івана Мазепи
	Питання нарахувань за спожиті послуги гарячого водопостачання.	Проведено перерахунок за послугу ГВП.

Керівництвом Департаменту забезпечується першочерговий розгляд звернень, які надійшли від інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв Соціалістичної праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України, жінок, яким присвоєно почесне звання „Мати-героїня”. Усі звернення вищезазначених категорій громадян розглядаються особисто директором Департаменту, надаються відповідні доручення по розгляду цих звернень, виконання яких контролюється до розв’язання питання в межах чинного законодавства.

На виконання вимог Указу Президента України від 07.02.08 №109/2008 „Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування” у Департаменті житлово-комунальної інфраструктури за період з 01.01.2025 по 30.06.2025 керівництвом Департаменту житлово-комунальної інфраструктури проведено 6 особистих прийомів, під час

яких звернулось 8 громадян та проведено 7 прямих “гарячих” телефонних ліній, під час яких звернулось 4 осіб.

Відповідно до графіка звітування щодо організації роботи зі зверненнями громадян голів районних в м. Києві державних адміністрацій, керівників структурних підрозділів виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) перед Київським міським головою у 2025 році відповідно до Указу Президента України від 07.02.08 №109/2008 „Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування” директором було прозвітовано про організацію роботи зі зверненнями громадян у Департаменті перед Київським міським головою.

Відповідно до розпорядження Кабінету Міністрів України від 09.06.2011 № 589-р, постанови Кабінету Міністрів України від 27.11.2019 № 976, на виконання протокольного доручення Кабінету Міністрів України від 25.07.2009 та з метою оперативного опрацювання звернень, які надходять на «гарячу лінію» Державної установи «Урядовий контактний центр», Департамент невідкладно реагує на доручення директора комунальної бюджетної установи «Контактний центр міста Києва» (15-51) щодо розгляду та опрацювання таких звернень відповідно до затвердженого алгоритму опрацювання звернень.

Відповіді вносяться до програми CRM CallCentre в електронному вигляді та надсилаються письмові відповіді громадянам та Call-центру для подальшого звітування перед Державною установою «Урядовий контактний центр».

З метою відкритого спілкування посадових осіб Київської міської військової адміністрації та її структурних підрозділів з мешканцями щодо актуальних питань функціонування столиці, відповідно до затвердженого графіка Комунальної бюджетної установи «Контактний центр міста Києва» взято участь у проєктах «Прямий зв'язок з Київською міською владою» та «Онлайн-прийом громадян».

Директором Департаменту взято участь у прямій трансляції на «Київ ФМ», де були обговорені важливі для громади питання та надано відповіді на питання від слухачів.

Відповідно до затвердженого графіка заслухано звіти щодо організації роботи зі зверненнями громадян керівників комунальних підприємств: «Київкомунсервіс», «Київжитлоспецексплуатація», «Група впровадження проєкту енергозбереження в адміністративних та громадських будівлях м.Києва», комунального концерну «Центр комунального сервісу», «Водно-інформаційний центр, «Київбудреконструкція», спеціалізованого водогосподарського комунального підприємства «Київводфонд» та проведено виїзні перевірки щодо стану роботи відповідних комунальних підприємств.

Ведеться постійний контроль за дотриманням термінів виконання звернень громадян, надаються нагадування відповідним структурним підрозділам та підпорядкованим Департаменту підприємствам щодо термінів виконання.

На виконання розпорядження виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 12.03.2013 №304 «Про інформаційно-телекомунікаційну систему «Єдиний веб-портал територіальної громади міста Києва» Департамент житлово-комунальної інфраструктури виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) забезпечує висвітлення інформації про свою діяльність на офіційному інтернет-порталі Київської міської державної адміністрації (kievcity.gov.ua).

На веб-сторінці Департаменту житлово-комунальної інфраструктури розміщені основні функції та напрями роботи Департаменту, графік особистого прийому громадян керівництвом Департаменту, звіти про роботу із зверненнями громадян, довідкова інформація, законодавчі та нормативно-правові акти з питань, що належать до компетенції Департаменту.

Департаментом житлово-комунальної інфраструктури і надалі продовжуватиметься робота із забезпечення всебічного розгляду звернень громадян відповідно до вимог Указу Президента України від 07.02.08 № 109 „Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування”.

Інформація щодо розгляду звернень громадян,
що надійшли до Департаменту житлово-комунальної інфраструктури виконавчого органу Київської міської ради
(Київської міської державної адміністрації)
у розрізі кореспондентів за період з 01.01.2025 по 30.06.2025

№ з/п	Кореспондент, звідки надійшло звернення	Загальна кількість звернень	Кількість звернень виконаних в строк, з яких					Кількість звернень виконаних з порушенням
			задоволено	роз'яснено	відмовлено	інше	на виконанні	
1*	Київська міська державна адміністрація, з них	542	5	478	0	5	54	0
	доручень Київського міського голови, з них	0	0	0	0	0	0	0
	доповісти особисто Київському міському голові	5	0	3	0	0	2	0
2*	Офіс Президента України	8	0	8	0	0	0	0
3*	Кабінет Міністрів України	37	0	36	0	0	1	0
4*	Верховна Рада України	4	0	3	0	0	1	0
5*	Народні депутати України	3	0	3	0	0	0	0
6*	Органи прокуратури України	0	0	0	0	0	0	0
7*	Інші органи державної влади	36	0	34	0	0	2	0
8*	Громадян	370	0	271	0	78	21	0
9	Всього	1000	5	833	0	83	79	0