

ЗВІТ
про роботу зі зверненнями громадян у
Департаменті житлово-комунальної інфраструктури
з 01.01.2025 по 31.03.2025 року

За період з 01.01.2025 по 31.03.2025 до Департаменту житлово-комунальної інфраструктури надійшло 430 звернень громадян. У порівнянні з аналогічним періодом 2024 року кількість звернень від громадян до Департаменту зменшилась на 22 відсотків.

Кількість звернень, що надійшли поштою		Кількість звернень, поданих громадянами на особистому прийомі		Загальна кількість звернень	
Січень-березень 2025 року	Січень-вересень 2024 року	Січень-березень 2025 року	Січень-березень 2024 року	Січень-березень 2025 року	Січень-березень 2024 року
398	519	32	33	430	552

З урахуванням колективних звернень за звітний період до Департаменту звернулось 16871 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;
- відключення від гарячого водопостачання;
- оплата за комунальні послуги, нормалізація опалення;
- утримання будинків та прибудинкових територій;
- ремонт або заміна ліфтів;
- встановлення будинкових лічильників тепла;
- 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 – 12;
- від інвалідів I, II, III групи – 22;
- ветеранів праці – 0;
- учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та особи, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи – 1.

У зверненнях громадян зазначених категорій частіше порушувались питання оплати та нарахування за житлово-комунальні послуги, встановлення загальнобудинкових лічильників тепла, ремонт або заміна ліфтів тощо.

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” керівництвом Департаменту житлово-комунальної інфраструктури за період з 01.01.2025 по 31.03.202 проведено 2 особистих прийомів, під час яких звернулось 2 громадян.

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».

Стан виконавської дисципліни з розгляду звернень громадян перебуває на постійному контролі. Щотижнево на день контролю надається інформація до сектору моніторингу та контролю за виконавською дисципліною управління організаційної – кадрової роботи щодо звернень, терміни яких спливають, для проведення роботи з відповідальними виконавцями.

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» та пункту 13.1 завдань і заходів Комплексної міської цільової програми «Електронна столиця» на 2019-2023 роки, затвердженої рішенням Київської міської ради від 18.12.2018 № 461/6512 Департаментом житлово-комунальної інфраструктури проводиться робота по наповненню оновленої інформаційно-телекомунікаційної системи «Єдиний веб-портал територіальної громади міста Києва».

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”.

ДОВІДКА
щодо звернень громадян
за період з 01.01.2025 по 31.03.2025

	Звідки надійшли звернення	Кількість звернень	З них															Кількість громадян що звернулися
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	Від громадян поштою	150	19	0	0	7	1	149	0	0	0	108	0	30	0	0	12	828
2	Від громадян на особистому прийомі	32	2	0	0	2	0	32	0	2	0	24	0	3	0	0	3	73
3	Через уповноважену особу	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Через органи влади	248	51	0	0	27	0	233	15	0	0	208	0	0	0	0	40	15970
5	з них від КМУ	8	1	0	0	1	0	7	1	0	0	7	0	0	0	0	1	37
6	Через засоби масової інформації	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	Від інших органів	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Разом		430	72	0	0	36	1	414	15	2	0	340	0	33	0	0	55	16871

1. Колективних; 2.Повторних; 3.Від героїв,інвалідів ВВВ; 4.Від ветеранів війни та праці,багатодітних сімей та інших громадян, які потребують соціального захисту та підтримки; 5.Пропозиції; 6.Заяви,клопотання; 7.Скарги; 8.Вирішено позитивно; 9.Відмовлено у задоволенні; 10.Дано роз'яснення; 11.Звернення, що повернуто авторові відповідно до статей 5 і 7 Закону України "Про звернення громадян";12.Звернення, що пересилаються за належністю відповідно до статті 7 Закону України "Про звернення громадян";13. Звернення, що не підлягає розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України "Про звернення громадян";14. Розглянуто, надано відповідь з порушенням термінів;15. У стадії розгляду