

**ЗВІТ**  
**про роботу зі зверненнями громадян у**  
**Департаменті житлово-комунальної інфраструктури**  
з 01.01.2026 по 31.03.2026 року

За період з 01.01.2026 по 31.03.2026 до Департаменту житлово-комунальної інфраструктури надійшло 1029 звернень громадян. У порівнянні з аналогічним періодом 2025 року кількість звернень від громадян до Департаменту збільшилась на 58 відсотків. Зростання звернень пов'язано з неодноразовим пошкодженням об'єктів енергетичної інфраструктури внаслідок обстрілів, здійснених російськими окупаційними військами по критичній інфраструктурі міста. Обстріли спричинили значні пошкодження ліній електропередач, теплових мереж та тепломеханічного обладнання, що призвело до зниження напруги в місті та погіршення параметрів теплоносія, а низька температура повітря значно ускладнювала ситуацію в роботі міських систем і відбувалося неодноразове вимушене призупинення подачі надання комунальної послуги з централізованого опалення КП «КИЇВТЕПЛОЕНЕРГО» та ТОВ «ЄВРО-РЕКОНСТРУКЦІЯ».

Кількість звернень, що надійшли поштою		Кількість звернень, поданих громадянами на особистому прийомі		Загальна кількість звернень	
Січень-березень 2026 року	Січень-вересень 2025 року	Січень-березень 2026 року	Січень-березень 2025 року	Січень-березень 2026 року	Січень-березень 2025 року
550	150	34	32	<b>1029</b>	<b>430</b>

З урахуванням колективних звернень за звітний період до Департаменту звернулось 28521 громадян.

У звітному періоді мешканців міста Києва найбільше турбували такі питання:

- відновлення теплопостачання;
- відновлення електропостачання;
- відновлення водопостачання;
- оплата за житлово-комунальні послуги;
- ремонт або заміна ліфтів;
- підключення новобудов до інженерних мереж з метою отримання комунальних послуг за тарифом для населення;
- незадовільна робота управляючих компаній;
- відключення від гарячого водопостачання;

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

- учасників та інвалідів війни, учасників бойових дій – 5;
- від інвалідів I, II, III групи – 11;
- ветеранів праці – 4;

У зверненнях громадян зазначених категорій частіше порушувались питання оплати відновлення електропостачання, теплопостачання та нарахування за

житлово-комунальні послуги, 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 01.01.2026 по 31.03.2026 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. 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”.