

ЗВІТ
про роботу зі зверненнями громадян у
Департаменті житлово-комунальної інфраструктури
з 01.01.2026 по 30.06.2026 року

За період з 01.01.2026 по 30.06.2026 до Департаменту житлово-комунальної інфраструктури надійшло **1819** звернень громадян. У порівнянні з аналогічним періодом 2025 року кількість звернень від громадян до Департаменту збільшилась на **81,9** відсотків.

Кількість звернень, що надійшли поштою		Кількість звернень, поданих громадянами на особистому прийомі		Загальна кількість звернень	
Січень-червень 2026 року	Січень-червень 2025 року	Січень-червень 2026 року	Січень-червень 2025 року	Січень-червень 2026 року	Січень-червень 2025 року
1751	939	68	61	1819	1000

З урахуванням колективних звернень за звітний період до Департаменту звернулось 56284 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 опалення та гарячого водопостачання;
- обрання управителя житлового будинку; ціна за послугу утримання будинку та прибудинкової території;
- оплата за комунальні послуги, нормалізація опалення;
- 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 – 17;
- від інвалідів I, II, III групи – 27;
- ветеранів праці – 11;
- учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та особи, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи – 2.

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.

З початку опалювального сезону 2025/2026 ворог завдав рекордну кількість масованих комбінованих ударів, цілтю яких стала критична інфраструктура міста. Після чергового масованого обстрілу об'єктів критичної інфраструктури міста Києва у ніч проти 3 лютого 2026 року без централізованого опалення залишилася значна частина житлових будинків у зоні обслуговування ТОВ «ЄВРО-РЕКОНСТРУКЦІЯ» (Дарницька ТЕЦ) у Дарницькому та Дніпровському районах міста через пошкодження теплоджерела. Працівники Дарницької ТЕЦ, долаючи складні умови та ризики, безперервно здійснюють відновлювальні роботи для якнайшвидшого повернення системи теплопостачання до повноцінної роботи з метою забезпечення мешканців житлових будинків у зоні теплопостачання ТОВ «ЄВРО-РЕКОНСТРУКЦІЯ» життєво необхідними умовами проживання.

За інформацією КП «КИЇВТЕПЛОЕНЕРГО» після російської атаки по критичній інфраструктури міста Києва, у деяких будинках відбулось пониження рівня або зливання теплоносія і це дозволило в переважній більшості випадків зберегти мережі в цілісності, однак підключення цих будинків відбувалося як повторний запуск опалення, що потребувало додаткового часу.

Вказана ситуація ускладнилася застосуванням оператором системи розподілу – ПрАТ «ДТЕК КИЇВСЬКІ ЕЛЕКТРОМЕРЕЖІ» екстрених аварійних відключень електроенергії. Під час таких відключень електроенергії припиняється також електроживлення об'єктів системи теплопостачання, що призводить до позапланових зупинок обладнання та перерв у забезпеченні споживачів теплом з подальшим їх відновленням після відновлення електропостачання.

Після стабілізації вказаної ситуації, теплопостачання в домівках киян було відновлено.

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 01.01.2026 по 30.06.2026 керівництвом Департаменту проведено 10 особистих прийомів, під час яких звернулось 12 громадян та проведено 8 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 2026 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».

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

Відповідно до затвердженого графіка проведення дня контролю, в рамках якого здійснюються виїзні перевірки стану виконання доручень на звернення громадян, наданих Департаменту у 2026 році, проведено виїзні перевірки щодо стану роботи зі зверненнями громадян в таких підпорядкованих комунальних підприємствах: комунальний концерн «Центр комунального сервісу», «Київжитлоспецексплуатація», «Київкомунсервіс», «Група впровадження проєкту енергозбереження в адміністративних та громадських будівлях м. Києва», «Водно-інформаційний центр», «Київбудреконструкція». За результатами перевірки складені довідки. Та надані відповідні доручення

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”.