

ЗВІТ
про роботу зі зверненнями громадян у
Департаменті житлово-комунальної інфраструктури
виконавчого органу Київської міської ради
(Київської міської державної адміністрації)
з 01.01.2025 по 31.12.2025 року

У Департаменті житлово-комунальної інфраструктури 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 31.12.2025 до Департаменту житлово-комунальної інфраструктури надійшло 2082 звернень громадян. У порівнянні з аналогічним періодом 2024 року кількість звернень громадян до Департаменту збільшилась на 7 відсотків.

Серед звернень, що надійшли до Департаменту:
індивідуальних – 1816 (87,2%);
колективних – 266 (12,8%);
анонімних – 0.

З урахуванням колективних звернень за звітний період до Департаменту звернулось 55090 громадян.

Кількість звернень, що надійшли поштою/електронною поштою		Кількість звернень, поданих громадянами на особистому прийомі		Загальна кількість звернень	
Січень-грудень 2025 року	Січень-грудень 2024 року	Січень-грудень 2025 року	Січень-грудень 2024 року	Січень-грудень 2025 року	Січень-грудень 2024 року
1970	1788	112	157	2082	1945

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 – 27;
- від інвалідів I, II, III групи – 46;
- ветеранів праці – 42;
- учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та особи, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи – 9.

У зверненнях громадян зазначених категорій частіше порушувались питання облаштування благоустрою на військовому похованні загиблих Захисників та Захисниць на відведених секторах почесних поховань на кладовищах, обрання управителя житлового будинку, проведення капітальних та поточних ремонтів ліфтів та будинків, оплати та нарахування за житлово-комунальні послуги 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” особисті прийоми 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 приміщенні Департаменту та на офіційному сайті.

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.

З метою оперативного розгляду проблемних питань у проведенні зазначених прийомів громадян постійно беруть участь керівники структурних підрозділів або відповідальні виконавці. За звітній період керівництвом Департаменту проведено 18 особистих прийомів, під час яких звернулось 20 громадян та проведено 12 прямих “гарячих” телефонних ліній, під час яких звернулось 7 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».

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», «КИЇВТЕПЛОЕНЕГО», «Спеціалізоване управління протизсувних підземних робіт», Ритуальна служба СКП «Київський крематорій», «Фонд модернізації та розвитку житлового фонду міста Києва», «Центр обслуговування споживачів Шевченківського району», Ритуальна служба СКП «Спеціалізований комбінат підприємств комунально-побутового обслуговування» та проведено виїзні перевірки щодо стану роботи відповідних комунальних підприємств.

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». Керівникам структурних підрозділів Департаменту постійно наголошується на необхідності посилення вимогливості, відповідальності та контролю за станом справ з розгляду заяв і скарг громадян; підвищення ефективності роботи зі зверненнями громадян, надання повних вичерпних відповідей з посиланням на чинне законодавство, вжиття заходів щодо усунення причин, які породжують повторні та колективні звернення громадян, а також недопущення випадків порушення термінів розгляду звернень, встановлених законодавством.

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.

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, у Департаменті 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”.

Заступник директора



Тетяна ХАРУК

Ірина Кравз-Тарнавська 278 87 50



ДАНІ
про звернення громадян, що надійшли до Департаменту житлово-комунальної інфраструктури виконавчого органу Київської
міської ради (Київської міської державної адміністрації)
у 2025 році у порівнянні з 2024 роком

№ з/п	структурний підрозділ	Кількість усіх звернень		Кількість звернень, що надійшли поштою (п.1.1., 1.101,1.301.6) *		Кількість звернень на особистому прийомі (п.1.2)		Результати розгляду звернень:								Кількість громадян, які звернулися	
								вирішено позитивно п. 9.1		відмовлено у задоволенні п. 9.2		дано роз'яснення п. 9.3		інше п. 9.4 – 9.6			
		2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025
1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.	16.	17.	18.
1	Департамент житлово-комунальної інфраструктури	1945	2082	1788	1970	157	112	47	7	0	0	1818	1785	80	290	105884	55090

№ з/п	структурний підрозділ	Кількість звернень, з них:															
		повторних (п.2.2)		колективних (п.5.2)		від учасників війни та осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників бойових дій (п. 7.1, 7.3, 7.4,		від осіб з інвалідністю I, II, III групи (п.7.7, 7.8, 7.9)		від ветеранів праці (п.7.6)		від дітей війни (п.7.2)		від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь (п.7.11, 7.12, 7.13)		від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи (п.7.14, 7.15)	
		2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025
1.	2.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.	16.	17.
	Департамент житлово-комунальної інфраструктури	0	0	275	266	29	27	75	46	10	42	3	0	0	4	10	9

№ з/п	структурний підрозділ	Кількість питань, порушених у зверненнях громадян		аграрної політики і земельних відносин		транспорті і зв'язку		фінансової, податкової, митної політики		соціального захисту		праці і заробітної плати, охорони праці, промислової безпеки		охорони здоров'я		комунального господарства		житлової політики		екології та природних ресурсів		забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, запобігання	
		2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025
		2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.	16.	17.	18.	19.	20.	21.	22.	23.
1	Департамент житлово-комунальної інфраструктури	2563	2713	8	19	7	8	2	0	24	21	3	5	13	6	2185	2285	17	16	22	10	22	23

№ з/п	структурний підрозділ	у тому числі питання:																Штатна чисельність структурного підрозділу роботи зі зверненнями громадян	
		сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей		освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності		діяльності об'єднань громадян, релігії та міжконфесійних відносин		діяльності центральних органів виконавчої влади		діяльності місцевих органів виконавчої влади		діяльності органів місцевого самоврядування		обороноздатності, суверенітету, міждержавних і міжнародних відносин		інші			
		2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025
	1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.	9.	10.	11.	12.	13.	14.	15.	16.	17.	18.	19.
	Департамент житлово-комунальної інфраструктури	4	0	6	1	0	0	0	0	28	58	15	14	16	9	191	238	6	6

Начальник відділу звернень громадян, доступу до публічної інформації та інформаційної політики



Ірина Кравц-Тарнавська

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 31.12.2025

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	
Київська міська державна адміністрація, з них	957	7	887	0	12	51	0
доручень Київського міського голови, з них	0	0	0	0	0	0	0
доповісти особисто Київському міському голові	10	0	10	0	0	0	0
Офіс Президента України	17	0	17	0	0	0	0
Кабінет Міністрів України	58	0	57	0	0	1	0
Верховна Рада України	7	0	5	0	0	2	0
Народні депутати України	4	0	4	0	0	0	0
Органи прокуратури України	0	0	0	0	0	0	0
Інші органи державної влади	54	0	52	0	0	2	0
Громадян	985	0	763	0	177	45	0
Всього	2082	7	1785	0	189	101	0

Начальник відділу звернень громадян, доступу до публічної інформації та інформаційної політики


(підпис)

Ірина Кравч-Тарнавська