

Звіт про роботу із зверненнями громадян за III квартал 2025 року

На виконання 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» надаємо звіт про роботу із зверненнями громадян за III квартал 2025 року.

Департамент містобудування та архітектури виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) (далі - Департамент) відповідно до покладених завдань розглядає в установленому законодавством порядку звернення громадян, опрацьовує запити, забезпечує доступ до публічної інформації, розпорядником якої є, здійснює моніторинг забудови міста.

Так, за звітний період у Департаменті зареєстровано **394** звернень громадян, з них, колективні – **44**, індивідуальні – **350**.

Звернення надійшли до Департаменту:

- від громадян поштою – **131**;
- на особистому прийомі – **153**;
- через уповноважену особу – **5**;
- через органи влади -**104**;
- від інших органів, установ, організацій – **1**.

Загалом з урахуванням усіх звернень громадян за звітний період до Департаменту звернулися **13985** громадян.

Серед звернень громадян, які надходять на адресу Департаменту, особлива увага приділяється вирішенню проблем з якими звертаються пільгові категорії громадян.

Протягом звітнього періоду із загальної кількості заявників, які вказали свої пільгові категорії, до Департаменту надійшло:

- від інвалідів I групи – **1**;
- від інвалідів II групи – **2**;
- від інвалідів III групи – **0**.

Порівнюючи кількість звернень за звітний період 2025 року – **394** звернень з аналогічним періодом 2024 року – **248** звернення, кількість звернень збільшилась.

З усіх звернень громадян, що надійшли до Департаменту за період з **01.07.2025 по 30.09.2025** можна відслідкувати кількісну динаміку результату розгляду звернень, серед яких:

- вирішено позитивно – **129**;
- дано роз'яснення – **218**;

- звернення, що пересилається за належністю відповідно до ст.7 Закону України "Про звернення громадян" – **13**;
- у стадії розгляду – **34**;
- відмовлено у задоволенні – **0**;
- розглянуто, надано відповідь з порушенням термінів – **0**.

Усі звернення, які надійшли до Департаменту реєструються в день надходження, реєстраційний номер складається з першої літери прізвища заявника або літер «КО», якщо звернення колективне, та порядкового номера листа. Реєстрація звернень громадян ведеться в системі електронного документообігу «АСКОД».

У Департаменті в доступному для відвідувачів місці розміщено стенди, які містять інформацію з роз'ясненням конституційних прав громадян на звернення, зразки оформлення звернень, графік проведення особистого прийому громадян керівництвом та керівниками структурних підрозділів Департаменту та інша необхідна громадянам інформація.

Керівництвом Департаменту проводиться особистий прийом громадян відповідно до Порядку організації та проведення особистого прийому громадян у Департаменті, затвердженому в установленному порядку. За звітний період директором Департаменту містобудування та архітектури та його заступниками проведено **14** особистих прийомів громадян, під час яких прийнято **83** особи.

Також керівництво Департаменту бере участь у роботі прямих «гарячих» телефонних ліній, відповідно до наказу № 157 від 20.03.2023 року. Так, керівництвом Департаменту проведено **45** прямих «гарячих» телефонних ліній, під час яких звернулось **79** громадянина.

Особлива увага приділяється розгляду звернень, що надійшли на «гарячу лінію» ДУ «Урядовий контактний центр», Департамент невідкладно реагує на доручення директора комунальної установи «Контактний центр міста Києва» (15-51) щодо розгляду та опрацювання таких звернень відповідно до затвердженого алгоритму опрацювання звернень. Відповіді вносяться до програми ServiceDesk, в електронному вигляді і надсилаються письмові відповіді громадянам та Call Centre для подальшого звітування перед Державною установою «Урядовий контактний центр». За період роботи з 01.07.2025 – 30.09.2025 року надійшло **39** звернень громадян.

Усі звернення, що надійшли до Департаменту за звітний період, взято на контроль.

Громадяни можуть звернутися до Департаменту зі зверненнями, надіславши їх на електронну адресу: architecture@kyivcity.gov.ua, яку оприлюднено на офіційному веб-сайті Департаменту <https://dma.kyivcity.gov.ua/> у рубриці

«Звернення громадян». Реєстрація звернень громадян ведеться в системі електронного документообігу «АСКОД».

У Департаменті в доступному для відвідувачів місці розміщено стенди, які містять інформацію з роз'ясненням конституційних прав громадян на звернення, витяги із законодавства про звернення громадян, зразки оформлення звернень, графік проведення особистого прийому громадян та прямих («гарячих ліній») телефонних ліній керівництвом Департаменту та інша необхідна громадянам інформація.

Департамент і надалі продовжуватиме роботу по забезпеченню всебічного розгляду звернень громадян, посиленню персональної відповідальності фахівців всіх рівнів за вирішення питань, що порушуються у зверненнях громадян, систематично вдосконалює роботу зі зверненнями громадян та завжди готовий до діалогу з громадою міста.