

АНАЛІТИЧНА ДОВІДКА

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 аналітичну довідку щодо організації роботи зі зверненнями громадян за період роботи з **01.04.2026 по 30.06.2026**.

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 **428** звернень громадян, з них, колективні – **95**, індивідуальні – **333**.

Звернення надійшли до Департаменту:

- від громадян поштою – 107;
- на особистому прийомі – 167;
- через уповноважену особу – 6;
- через органи влади - 148;
 - з них від КМУ - 4.

Загалом з урахуванням усіх звернень громадян за звітний період до Департаменту звернулися **21251** громадян.

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

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

- учасник війни - 0;
- дитина війни-3;
- особа з інвалідністю внаслідок війни – 1;
- учасник бойових дій - 4;
- ветеран військової служби - 0;
- особа з інвалідністю I групи - 1;
- особа з інвалідністю II групи - 5;
- особа з інвалідністю III групи - 2;

Порівнюючи кількість звернень за звітний період 2026 року – **428** звернень з аналогічним періодом 2025 року – **494** звернень, кількість звернень зменшилась.



ДОКУМЕНТ ІКС ЄІПК СЕД АСКОД (ПІДПИСАНО
КВАЛІФІКОВАНИМ ЕЛЕКТРОННИМ ПІДПИСОМ)

Сертифікат 04AF212836405D99040000007171E00DA09F000

Підписувач Сви́стунів Олександр Ві́кторович

Дійсний з 27.03.2026 по 26.03.2028 23:59:59

Департамент містобудування
та архітектури



055-11023 від 06.07.2026

З усіх звернень громадян, що надійшли до Департаменту за період з **01.04.2026 по 30.06.2026** можна відслідкувати кількісну динаміку результату розгляду звернень, серед яких:

- вирішено позитивно – **130**;
- дано роз'яснення – **249**;
- звернення, що повернуто авторові відповідно до статей 5 і 7 Закону України “Про звернення громадян” - **0**;
- звернення, що пересилаються за належністю відповідно до статті 7 Закону України “Про звернення громадян” - **7**;
- звернення, що не підлягає розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України “Про звернення громадян” - **0**;
- у стадії розгляду - **41**;
- розглянуто, надано відповідь з порушенням термінів - **0**.
- відмовлено - **1**.

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, заступниками та посадовими особами проведені особисті прийоми громадян за графіком - **134**, під час яких прийнято **167** 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 **44** прямих «гарячих» телефонних ліній, під час яких звернулось **65** 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



ДОКУМЕНТ ІКС ЄІПК СЕД АСКОД (ПІДПИСАНО
КВАЛІФІКОВАНИМ ЕЛЕКТРОННИМ ПІДПИСОМ)

Сертифікат 04AF212836405D99040000007171E00DA09F000

Підписувач Свистунов Олександр Вікторович

Дійсний з 27.03.2026 по 26.03.2028 23:59:59

Департамент містобудування
та архітектури



055-11023 від 06.07.2026

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 **01.04.2026 по 30.06.2026** надійшло **25** 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.

Директор

Олександр СВИСТУНОВ

Скрипаль Мирослава

Прокопенко Людмила 044 235 10 25



ДОКУМЕНТ ІКС ЄІПК СЕД АСКОД (ПІДПИСАНО
КВАЛІФІКОВАНИМ ЕЛЕКТРОННИМ ПІДПИСОМ)

Сертифікат 04AF212836405D99040000007171E00DA09F000

Підписувач Свистунов Олександр Вікторович

Дійсний з 27.03.2026 по 26.03.2028 23:59:59

Департамент містобудування
та архітектури



055-11023 від 06.07.2026

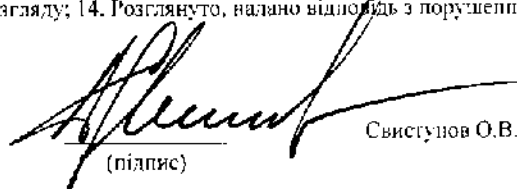
ДОВІДКА
 щодо роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до Департаменту містобудування та архітектури виконавчого органу
 Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)
 за період з за період з 01.04.2026 по 30.04.2026

№ з/п	Звідки надійшли звернення	Кількість звернень	З них														Кількість громадян, що звернулися
			за суб'єктом			за видами			за результатами розгляду						13	14	
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12			
1	Від громадян поштою	107	94	13	0	0	102	5	23	1	71	0	7	0	5	0	130
2	За допомогою засобів телефонного зв'язку	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	З використання Інтернету	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	На особистому прийомі	167	118	49	0	0	167	0	100	0	64	0	0	0	3	0	245
5	Через уповноважену особу	6	5	1	0	0	6	0	2	0	1	0	0	0	3	0	6
6	Через органи влади	148	116	32	0	0	135	13	5	0	113	0	0	0	30	0	20870
7	з яких від КМУ	4	2	2	0	0	4	0	0	0	4	0	0	0	0	0	156
8	Через медіа	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	Від інших органів, установ, організацій	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Разом	428	333	95	0	0	410	18	130	1	249	0	7	0	41	0	21251

істина
істина
істина
істина
істина
істина
істина
істина
істина
істина

1. Індивідуальні; 2. Колективні; 3. Анонімні; 4. Пропозиції; 5. Заяви, клопотання; 6. Скарги; 7. Вирішено позитивно; 8. Відмовлено у задоволенні; 9. Дано роз'яснення; 10. Звернення, що повернуто авторіві відповідно до статей 5 і 7 Закону України "Про звернення громадян"; 11. Звернення, що пересилається за належністю відповідно до статті 7 Закону України "Про звернення громадян"; 12. Звернення, що не підлягає розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України "Про звернення громадян"; 13. У статті розгляду; 14. Розглянуто, надано відповідь з порушенням термінів.

Директор


 (підпис)

Свисистунов О.В.

ДОВІДКА

про роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до Департаменту містобудування та архітектури виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)
за період з 01.04.2026 по 30.06.2026

№	Листки надійшли за період	З них																														Кількість громадян, до яких надійшли		
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30			
1	Всі звернення поштою	107	1	10	0	1	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	15	0	0	0	0	0	1	72	130	СТІС	
2	За допомогою засобів телевізійного зв'язу	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	СТІС	
3	Електронною поштою	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	СТІС	
4	Навчальними заходами	167	0	9	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13	0	0	0	0	0	0	0	144	245	СТІС	
5	Через уповноважену особу	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	СТІС	
6	Через організації	148	0	18	3	26	0	0	0	0	18	0	2	7	0	0	15	0	0	1	0	0	4	14	3	1	3	0	2	0	21	30476	СТІС	
7	Через Інтернет	4	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	156	СТІС
8	Через медіа	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	СТІС	
9	Через інші органи, установи, організації	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	СТІС	
10	Всього	328	1	42	3	27	0	0	1	0	0	18	12	1	7	0	0	17	0	0	1	0	0	4	42	3	1	2	0	2	0	243	31251	СТІС

1. Промислова політика; 2. Аграрна політика і земельні відносини; 3. Транспорт і зв'язок; 4. Економіка, міська інфраструктура, регіональна політика та бюджетно-фінансові відносини; 5. Фінансова, позитивна, міська політика; 6. Соціальна політика, соціальний захист населення; 7. Праця і заробіток; 8. Охорона праці та промислова безпека; 9. Охорона здоров'я; 10. Комунікації та енергетика; 11. Життєві умови; 12. Екологія та природні ресурси; 13. Забезпечення, управління, заповіді та охорона природи; 14. Сім'я та територія; 15. Мобільність, фінанси, культура і спорт; 16. Культура та культура, екологія, туризм; 17. Освіта, наука, науково-технічна, інформаційна діяльність та інтелектуальна власність; 18. Інформаційна політика, діяльність, діяльність, діяльність; 19. Діяльність, діяльність, діяльність; 20. Діяльність, діяльність, діяльність; 21. Діяльність, діяльність, діяльність; 22. Діяльність, діяльність, діяльність; 23. Діяльність, діяльність, діяльність; 24. Діяльність, діяльність, діяльність; 25. Діяльність, діяльність, діяльність; 26. Діяльність, діяльність, діяльність; 27. Діяльність, діяльність, діяльність; 28. Діяльність, діяльність, діяльність; 29. Діяльність, діяльність, діяльність; 30. Діяльність, діяльність, діяльність.

Директор


Гуценко О.В.

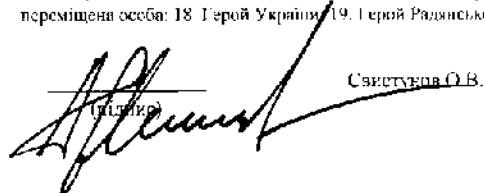
ДОВІДКА
про роботу зі зверненнями громадян, що надійшли до Департаменту містобудування та архітектури виконавчого органу
Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)
за період з за період з 01.04.2026 по 30.06.2026

№	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	16	17	18	19	20	21	22	
1	Від громадян поштою	107	0	1	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	103	130
2	За допомогою засобів телефонного зв'язку	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	З використання Інтернету	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	На особистому прийомі	167	0	2	0	0	0	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	161	245
5	Через уповноважену особу	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6
6	Через органи влади	148	0	0	0	0	3	0	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	142	20870
7	З них від КМУ	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	156
8	Через media	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	Від інших органів, установ, організацій	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Разом		428	0	3	0	1	4	0	0	1	5	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	412	21251

істина
істина
істина
істина
істина
істина
істина
істина
істина

1. Учасник війни; 2. Дитина війни; 3. Особа з інвалідністю наслідок Другої світової війни; 4. Особа з інвалідністю внаслідок війни; 5. Учасник боєвих дій; 6. Ветеран праці; 7. Ветеран військової служби; 8. Особа з інвалідністю I групи; 9. Особа з інвалідністю II групи; 10. Особа з інвалідністю III групи; 11. Дитина з інвалідністю; 12. Одинокa мати; 13. Мати героїні; 14. Багатодітна сім'я; 15. Особа, що потерпіла від Чорнобильської катастрофи; 16. Учасник ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС; 17. Вимушено переміщена особа; 18. Герой України; 19. Герой Радянського Союзу; 20. Герой Соціалістичної Праці; 21. Дитина; 22. Інші категорії

Директор

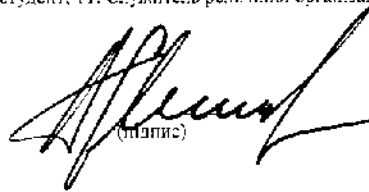

Святукха О.В.

ДОВІДКА
щодо роботи зі зверненнями громадян, що надійшли до Департаменту містобудування та архітектури виконавчого органу
Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)
за період з за період з 01.04.2026 по 30.06.2026

№ з/п	Звідки надійшли звернення	Кількість звернень	З них														Кількість громадян, що
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
1	Від громадян поштою	107	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	106	130
2	За допомогою засобів телефонного зв'язку	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	З використання Інтернету	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	На особистому прийомі	167	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	167	245
5	Через уповноважену особу	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	6
6	Через органи влади	148	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	145	20870
7	з них від КМУ	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	156
8	Через медіа	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
9	Від інших органів, установ, організацій	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Разом	428	3	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	424	21251

1. Пенсіонер (крім осіб, визначених у стовбці 2); 2. Пенсіонер з числа військовослужбовців; 3. Робітник; 4. Селянин; 5. Працівник бюджетної сфери; 6. Державний службовець; 7. Військовослужбовець;
8. Підприємець; 9. Безробітний; 10. Учень, студент; 11. Служитель релігійної організації; 12. Особа, що позбавлена волі; особа, воля якої обмежена; 13. Журналіст; 14. Інші

Директор



Святолов О.В.