

Аналітично-статистичний звіт
про стан роботи із зверненнями громадян, що надійшли до
**Департаменту міського благоустрою виконавчого органу Київради
(Київської міської державної адміністрації) за 2017 рік**

Протягом року робота зі зверненнями громадян у Департаменті міського благоустрою та збереження природного середовища виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) (далі - Департамент) проводилась у порядку, визначеному Конституцією України, Законом України «Про звернення громадян», інших нормативно-правових актів, які регламентують роботу зі зверненнями громадян.

Департамент міського благоустрою виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) приділяє значну увагу організації роботи зі зверненнями громадян, як одному з пріоритетних напрямів роботи. Основний акцент робиться на тому, щоб кожен громадянин, який звертається, був почутий, а жодна його проблема не залишилась поза увагою.

З метою оперативного реагування на інформацію заявників Департамент здійснює системний аналіз звернень, що надходять від громадян.

За звітний період до Департаменту надійшло 3058 звернень (2971 за 2016 рік), що на 87 звернень більше, з них 728 колективних (1025 – 2016 рік) від 153342 громадян, порушено 4797 питань. За 12 місяців 2017 року повторних звернень не надходило.

У структурі звернень, що надійшли до Департаменту домінують заяви - 86,3% (2640), 8,5% (259) - скарги та 5,2% (159) – пропозиції (зауваження).

На виконання до Департаменту надійшло: із Київської міської державної адміністрації – 1996 звернень, від народних депутатів України – 11, органів прокуратури – 14, з інших органів державної влади – 25, з Верховної Ради України – 1, безпосередньо від громадян – 1011.

Протягом звітного періоду усі звернення громадян, що надійшли до Департаменту, перебували на контролі, згідно з резолюціями були розглянуті відповідальними виконавцями.

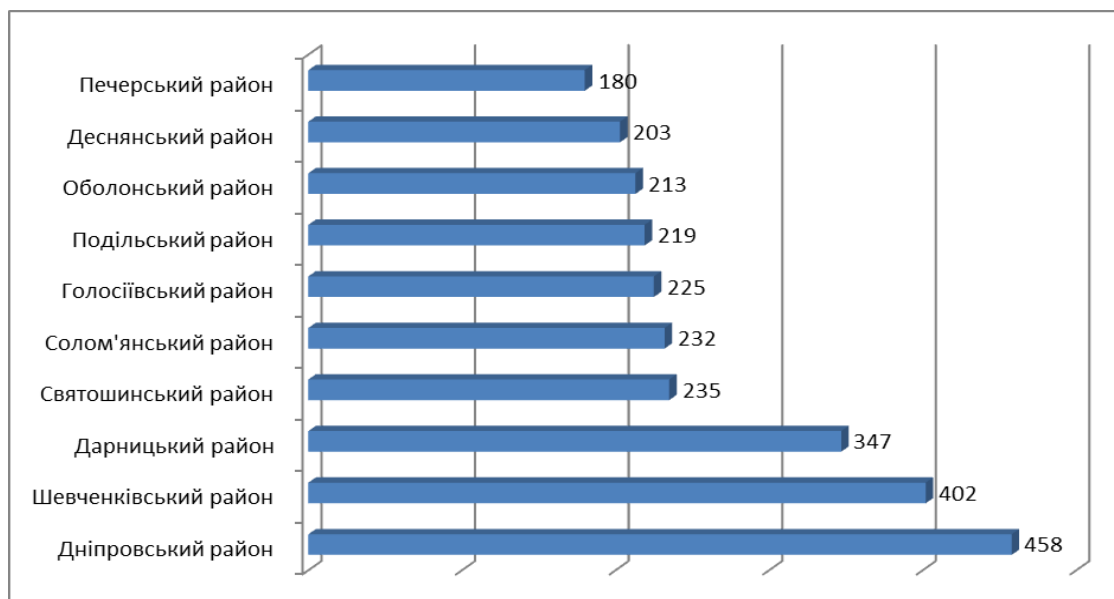
Заявникам, відповідно до чинного законодавства направлено відповіді та роз'яснення на порушені ними питання. Відповідно до ст. 7 Закону України «Про звернення громадян» 223 звернення (7,3%) надіслано за належністю, так як порушені у зверненнях питання не входили до повноважень Департаменту.

Особлива увага зверталась на виконавську дисципліну, персональну відповідальність працівників за належну організацію роботи та вирішення порушених у зверненнях питань. Інформація про стан розгляду звернень громадян розміщується на офіційному веб-сайті Департаменту.

Таблиця 1

Кількість звернень громадян, які надійшли до Департаменту за 2017 рік			Кількість звернень громадян, які надійшли до Департаменту за 2016 рік		
письмових	на особистому прийомі	разом	письмових	на особистому прийомі	разом
2680	378	3058	2535	436	2971

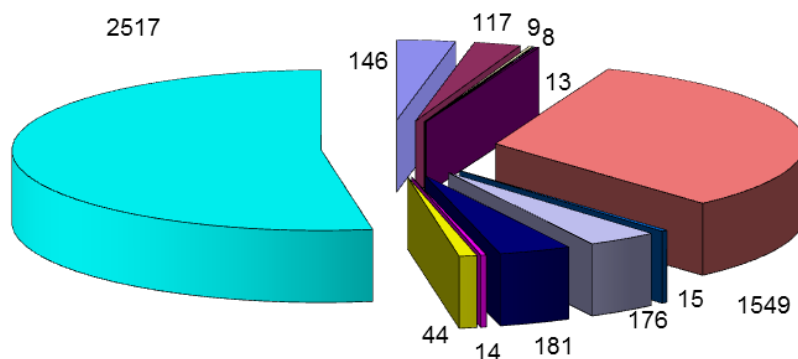
За територіальною ознакою більшість звернень надходить від мешканців Дніпровського – 458 та Шевченківського - 402 районів. Найменше надійшло з Печерського району – 180 звернень.



З інших регіонів або не вказано район - 344.

Найгостріші питання, що турбують мешканців столиці – це питання: розміщення малих архітектурних форм, підприємницької діяльності, комунального господарства та екологічного благополуччя міста.

- Аграрна політика і земельні відносини - 146
- Транспорт та зв'язок - 117
- Соціальний захист - 9
- Праця і заробітна плати - 4
- Охорона здоров'я - 8
- Комунальне господарство - 1549
- Житлова політика - 15
- Екологія та природні ресурси - 176
- Забезпечення дотриманості законності та охорони правопорядку - 181
- Діяльність органів місцевого самоврядування - 14
- Діяльність місцевих органів виконавчої влади - 44
- Інші - 2517



За минулий рік робота Департаменту була спрямована на виконання вимог Законів України, Правил благоустрою міста Києва щодо контролю за дотриманням встановленого порядку утримання і експлуатації об'єктів міської інфраструктури, правомірності їхнього розміщення, благоустрою територій, нормативного санітарно-технічного стану будівель, споруд, інженерних мереж, елементів зовнішнього благоустрою міста.

Працівники Департаменту та комунального підприємства «Київблагоустрій» в 2017 році видали 25317 приписів на усунення виявлених порушень Правил благоустрою міста Києва та склали 3542 протоколи за статтю 152 Кодексу України про адміністративні правопорушення.

Разом з тим постійно проводяться засідання комісії щодо розгляду питань демонтажу самовільно розміщених (встановлених) малих архітектурних форм, тимчасових споруд торговельного, побутового, соціально-культурного чи іншого призначення для здійснення підприємницької діяльності, об'єктів

сезонної дрібнороздрібної торговельної мережі та елементів благоустрою на території міста Києва, а також демонтажу (переміщення) засобів пересувної дрібнороздрібної торговельної мережі Департаменту міського благоустрою та збереження природного середовища виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації). За дорученням Департаменту прийняті рішення про демонтаж, надані доручення на демонтаж та вжито заходів по демонтажу:

- силами КАРС обладнання на 54 автомобільних газозаправних пунктах;
- силами КП «Київблагоустрій» та підрядними організаціями 1458 тимчасових споруд для провадження підприємницької діяльності, в тому числі 223 засоби пересувної дрібнороздрібної торговельної мережі.

Проводились роботи, пов'язані з прокладанням, ремонтом і переобладнанням підземних інженерних комунікацій, будівництвом і ремонтом шляхів, а також вжиття відповідних заходів щодо усунення недоліків:

- видано 2816 та закрито 2558 аварійних контрольних карток;
- видано 1468 та закрито 1064 планових контрольних карток.

Проводилась робота з громадськими інспекторами з благоустрою міста Києва (видано 29 посвідчень громадським інспекторам з благоустрою та подовжено – 35 посвідчень).

Упродовж 2017 року відновлено рекордну кількість - близько 120 парків та скверів (серед них парк «Наталка», сквер біля МВЦ, «Гідропарк», сквер на Заслонових, площа Кривоноса, сквер №3 на Контрактовій площі, сквер на Вацлава Гавела, 85, сквер «Доброволець» тощо).

Зокрема, взірцевий парк цього року - «Оболонь» в урочищі Наталка. Тут на 9 га влаштовано озеленення 10 000 кв.м., доріжки 4200 кв.м., поливо-зрошувальну систему, дитячий майданчик та work-out, футбольне міні-поле, оформлено дерева-сателіти, влаштовано освітлення (139 ліхтарів), WC.

Також на місці демонтованих ТС на Контрактовій площі з'явилася зелена променадна зона. Створено нову сучасну повноцінну зелену зону європейського зразка – для цього було здійснено демонтаж старого покриття – це близько 3 тис. кв.м., влаштовано нові доріжки ФЕМ, площею 1390 кв.м та декоративного каміння – 900 кв.м., висаджено 35 ясенів.

З початку 2017 року висаджено 12344 дерева, 116635 кущів, 10482,20 квітів.

Цього року було встановлено 50 арт-об'єктів, серед яких:

- скульптура «Щаслива родина – майбутнє країни» на Співочому полі;
- низка об'єктів у парку «Перемога» в Дніпровському районі: габіонні черепашки, японський місток;
- 7 чудес світу в Дніпровському районі: голови моаї з острова Пасхи.
- дитячі гойдалки, розписані майстрами петриківського живопису, на схилах Парку Слави.

На території Співочого поля відбулося 5 квіткових виставок: виставка тюльпанів «Таємниці Великодньої Писанки», виставка квітів, присвячена Дням Кіото в Україні, виставка квіткових композицій, приурочених до Дня Незалежності України, традиційний фестиваль хризантем «Фантастична історія» та виставка квітів у кризі в рамках фестивалю «Льодовиковий період».

До Дня Незалежності в серпні 2017 року стартував перший в Україні фестиваль плаваючих клумб - 12 унікальних дизайнерських клумб стали прикрасою каскаду озер у парку «Перемога».

У Києві в рамках програми «Обери дерево для Хрещатика», за ініціативи КО «Київзеленбуд», було висаджено 10 дерев, стійких для зростання у межах тротуарної частини вулиці. Посадковий матеріал і конструкції закуплено завдяки меценатській організації «Folk Ukraine». Серед саджанців: клен гостролистий «Royal red», в'яз «New Gorizon» резистентний сорт, гіркокаштан червоноквітковий, дуб звичайний «Fastigiata Koster», горобина проміжна «Brouwers», граб звичайний «Fastigiata», платан гібридний, клен гостролистий «Columnare», вишня пташина «Plena».

Кияни завдяки онлайн-голосуванню на сайті підприємства оберуть, які саме дерева ростимуть у центрі столиці.

Відповідно до Розпорядження Київської міської державної адміністрації від 16.06.2017 р. № 734 «Про організацію літнього відпочинку та забезпечення безпеки населення на водних об'єктах міста Києва у 2017 році», КП «Плесо» підготувало до літнього сезону 2017 року 28 місць масового відпочинку населення на водних об'єктах м. Києва.

У рамках підготовки до літнього сезону, КП «Плесо» виконало всі необхідні заходи по забезпеченню належної екологічної, санітарної та протиепідеміологічної ситуації на підпорядкованих територіях водних об'єктів м. Києва. Як результат, із заявлених місць масового відпочинку населення на водних об'єктах м. Києва, де можливий відпочинок з купанням, 11 отримали паспорти пляжів: «Дитячий», «Венеція», «Молодіжний», «Золотий», «Передмостна Слобідка», «Центральний», «Чорторий», «Пуца-Водиця», «Вербний», «Райдуга», «Тельбін». Таким чином у літньому сезоні 2017 року функціонувало 11 пляжів, а також 17 зон відпочинку біля водних об'єктів:

- у Дніпровському районі - «Довбичка», «Лісова», «Русанівська коса», «Березняки», «Веселка»;
- у Оболонському районі - «Верхня», «Наталка», «Редьчина», «Біла»;
- у Деснянському районі – «Троєщина»;
- у Голосіївському районі - «Галерна»;
- у Дарницькому районі - «Сонячна», «Осокорки»;
- у Святошинському районі - «Святошин»;
- у Подільському районі - «Голуба», «Синеозерна»;
- у Солом'янському районі - «Совська балка».

Вперше в історії Києва, три муніципальні пляжі міста - «Дитячий», «Золотий» та «Пуца-Водиця», отримали почесну екологічну відзнаку «Блакитний прапор». Це означає, що ці пляжі відповідають високим стандартам якості і придатні для безпечного купання. Відповідність критеріям Блакитного прапора вимагає дотримання суворих стандартів якості води, безпеки та екологічного просвітництва.

З метою профілактики сказу та інших хвороб на підпорядкованих територіях, КП «Плесо» уклало договір на вилов, стерилізацію та утримання безпритульних тварин.

Протягом літнього сезону 2017 року рятувальниками КП «Плесо» було врятовано 105 осіб (в т.ч. 27 дітей), було здійснено 21653 превентивних заходи.

Також слід відзначити роботу медичної служби підприємства, фахівцями якої було всього надано у 2601 випадках першу медичну допомогу, з них з травмами - 1090, із захворюваннями – 1504, а також проведено 7 реанімаційних заходів, швидка допомога викликала в 35 випадках.

Виконані роботи I черги реконструкції зони організованого відпочинку озера Тельбін. Завершено проектні роботи: I черги по об'єкту «Будівництво інженерних мереж до громадських вбиралень зони відпочинку «Центральна» на Трухановому острові в Дніпровському районі м. Києва».

Разом з цим зазначимо, що в поточному році встановлено вісім дитячих майданчиків на зонах відпочинку «Золота», «Дитяча», «Передмісна Слобідка», «Центральна», «Вербна», «Синеозерна», «Сонячна», «Святошин», та три од. спортивних майданчиків зонах відпочинку «Пуща-Водиця», «Золота», «Святошин».

Фахівці комунального підприємства «Плесо» постійно докладають максимум зусиль для забезпечення своєчасного та якісного утримання у належному санітарно-епідеміологічному стані всіх пляжів, зон відпочинку біля води та інших водних об'єктів нашого міста, роблять все можливе для того, щоб пляжі та зони відпочинку кожного року функціонували краще, ніж в попередніх, а відпочиваючі мали можливість отримати якісний набір послуг.

Забезпечено співпрацю Департаменту із ЗМІ та громадськістю, опрацьовано 387 журналістських запитів.

Постійно оновлюються новини на сторінці Фейсбук та на сайті Департаменту. На скарги громадян, які розміщуються в соціальних мережах, Департамент оперативно вживає заходів реагування.

Особлива увага приділяється вирішенню проблем, з якими звертаються пільгові категорії громадян та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки:

- інваліди ВВВ, УБД - 5
- Герої України - 1
- ветерани війни та праці - 11
- інваліди, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи - 2
- багатодітні сім'ї, одинокі матері - 3
- учасники АТО - 2
- родичі учасників АТО - 4

Усі звернення, зазначені вище, взято під особистий контроль директора Департаменту.

Важливу роль у посиленні довіри до влади відіграє особисте спілкування громадян з представниками влади.

Особистий прийом громадян в Департаменті здійснюється директором, першим заступником та заступниками у встановлені дні. Інформація щодо проведення особистого прийому, а саме графік проведення особистого прийому громадян та прямих («гарячих») телефонних ліній, розміщений у приміщенні Департаменту в доступному для громадян місці та оприлюднений на офіційному сайті Департаменту.

Слід зазначити, що в непоодиноких випадках прийом громадян протягом робочого часу здійснюється, незалежно від затвердженого графіку, що в

значній мірі сприяє оперативному вирішенню питань та попередженню виникнення скарг.

Упродовж звітнього періоду на особистих прийомах прийнято 19 осіб. З метою оперативного розгляду проблемних питань у проведенні зазначених прийомів громадян постійно беруть участь керівники структурних підрозділів або відповідальні виконавці.

Відповідно до графіку прийому та за дорученнями керівника першим заступником та заступниками прийнято понад 140 громадян.

З метою оперативного вирішення звернень громадян з проблемних питань, роз'яснення та реалізації громадянами права на звернення і особистий прийом, в Департаменті працює телефон «Гаряча лінія». Зі своїми питаннями і проблемами для отримання вичерпної відповіді та допомоги звернулось 5 громадян.

Комісією з перевірки стану роботи із зверненнями громадян та прийому відвідувачів впродовж року проводились перевірки організації роботи та додержання законодавства про звернення громадян в структурних підрозділах Департаменту. В 2017 році заплановано та проведено 8 перевірок, за результатами яких складено доповідні.

Згідно з графіком проводиться звітування керівників структурних підрозділів Департаменту щодо організації роботи зі зверненнями громадян та додержання законодавства про звернення громадян у встановлені терміни.

Слід зазначити, що загалом Департамент за минулий рік в частині розгляду звернень громадян провів значну роботу щодо забезпечення всебічного, якісного і кваліфікованого розгляду порушених громадянами питань. Це стало можливим завдяки запровадженню систематичного аналізу та узагальнення звернень громадян. Працівником відділу контролюю-аналітичної роботи постійно надається методична та практична допомога працівникам структурних підрозділів Департаменту з питань роботи із зверненнями громадян.

Враховуючи, що рівень роботи із зверненнями громадян є важливим чинником довіри громадян до органів державної влади, суспільно-політичної стабільності в державі Департамент і надалі продовжуватиме роботу по вдосконаленню роботи з розгляду звернень громадян, організації особистого прийому та усуненню причин, що породжують звернення.