

Аналітично-статистичний звіт про стан роботи із зверненнями громадян, що надійшли до Департаменту територіального контролю міста Києва виконавчого органу Київради (Київської міської державної адміністрації) за 2023 рік

Протягом звітного періоду робота зі зверненнями громадян у Департаменті територіального контролю міста Києва виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) проводилась у порядку, визначеному Конституцією України, Законом України «Про звернення громадян», іншими нормативно-правовими актами, які регламентують роботу зі зверненнями громадян.

З 01.01.2023 по 31.12.2023 на розгляд до Департаменту територіального контролю міста Києва надійшло 2102 звернення від 109834 громадян, що на 698 звернень більше, ніж у 2022 році. Таке суттєве збільшення кількості звернень громадян відбулося внаслідок делегування з 04.12.2023 Департаменту повноважень самоврядного контролю за дотриманням законодавства, зокрема у сфері житлово-комунальних послуг, а також здійснення контролю за дотриманням правил зупинки, стоянки, паркування транспортних засобів, виконання функцій управління (інспекції) з паркування та здійснення контролю діяльності внутрішнього водного транспорту.

Порівняльний аналіз звернень громадян, що надійшли у 2023 році з 2022 роком

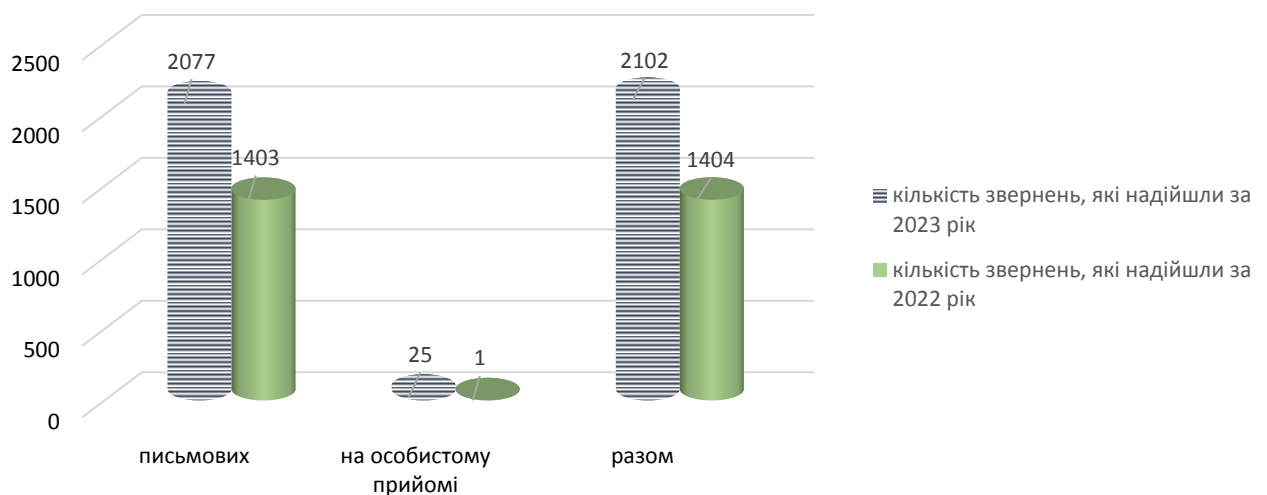


Рис. 1

Серед звернень, що надійшли до Департаменту:

- індивідуальних – 1848 (87,9%);
- колективних – 151 (12,1%);
- анонімних – 0.

- За видами звернень у звітному періоді до Департаменту надійшло:
- пропозицій – 2 (0,1%);
 - заяв (клопотань) – 1909 (90,8%);
 - скарг – 191 (9,1%).

- За звітний період надійшли звернення від таких категорій громадян:
- учасників та інвалідів війни, учасників бойових дій – 16;
 - інвалідів I,II,III групи – 16;
 - ветеранів праці – 3;
 - дітей війни – 1;
 - членів багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь – 1;
 - осіб з інвалідністю внаслідок війни – 8;
 - ветерани праці – 1;
 - учасники та інваліди війни, УБД, інваліди Великої Вітчизняної війни, учасники АТО – 7.
- Усі звернення, зазначені вище, взято під мій особистий контроль.

- За ознакою надходження було:
- первинних – 1243 (59,2%);
 - повторних – 0;
 - дублетних – 28 (1,3%);
 - неодноразових – 831 (39,5%).

У 2023 році у Департаменті розглянуто 1985 звернень (94,4% від загальної кількості звернень) із загальної кількості, на розгляді залишається 117 звернень (5.6%). За результатами розгляду, зокрема:

- вирішено позитивно – 77;
- відмовлено у задоволенні – 0;
- надано роз'яснення – 1556;
- надіслано за належністю відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян» – 60;
- не підлягало розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України «Про звернення громадян» – 292.

Звернення, які не підлягали розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України «Про звернення громадян», взято до відома (не розглядалися) у зв'язку з тим, що вони мали інформативний характер.

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

У звітному періоді через електронну пошту до Департаменту надійшло 1284 звернення.

За територіальною ознакою більшість звернень надійшло від мешканців Солом'янського (293), Шевченківського (227) та Оболонського (211) районів. Найменше – з Дарницького району (122). З інших регіонів або не вказано район – 321.

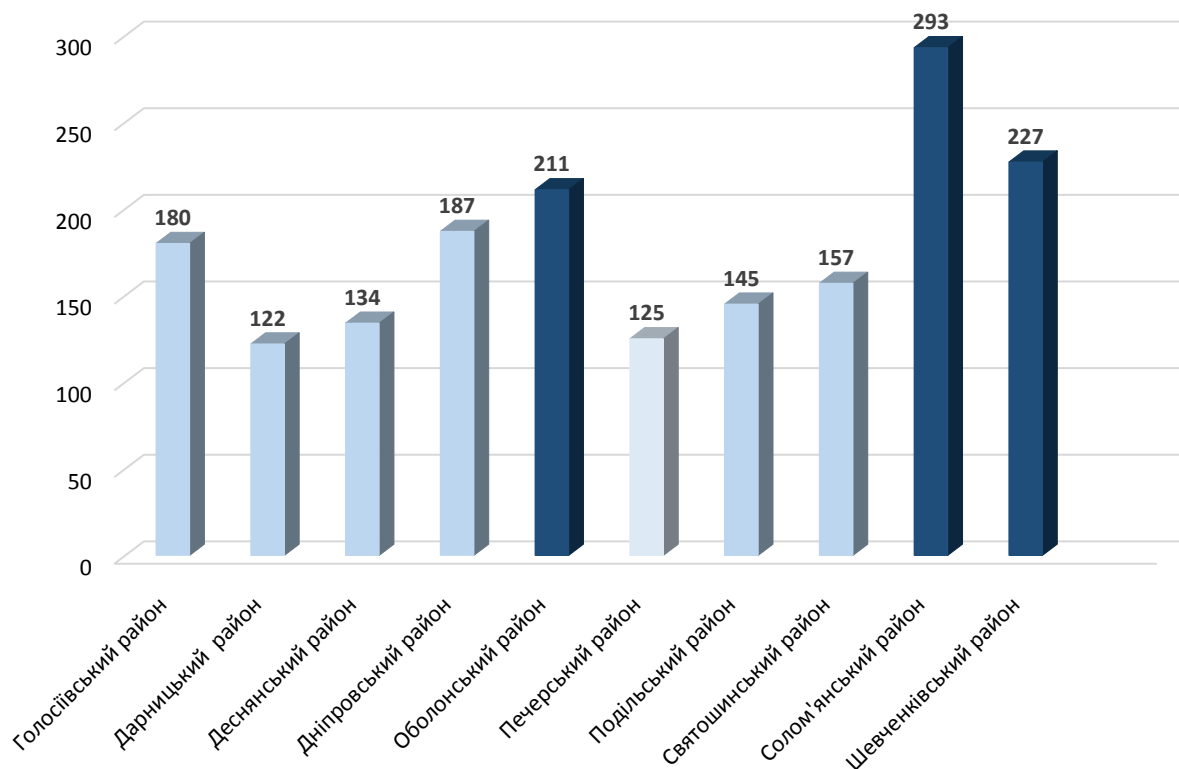


Рис. 2

Щодо тематики та проблем у зверненнях громадян, слід зазначити, що порушені у зверненнях питання найбільше стосувалися:

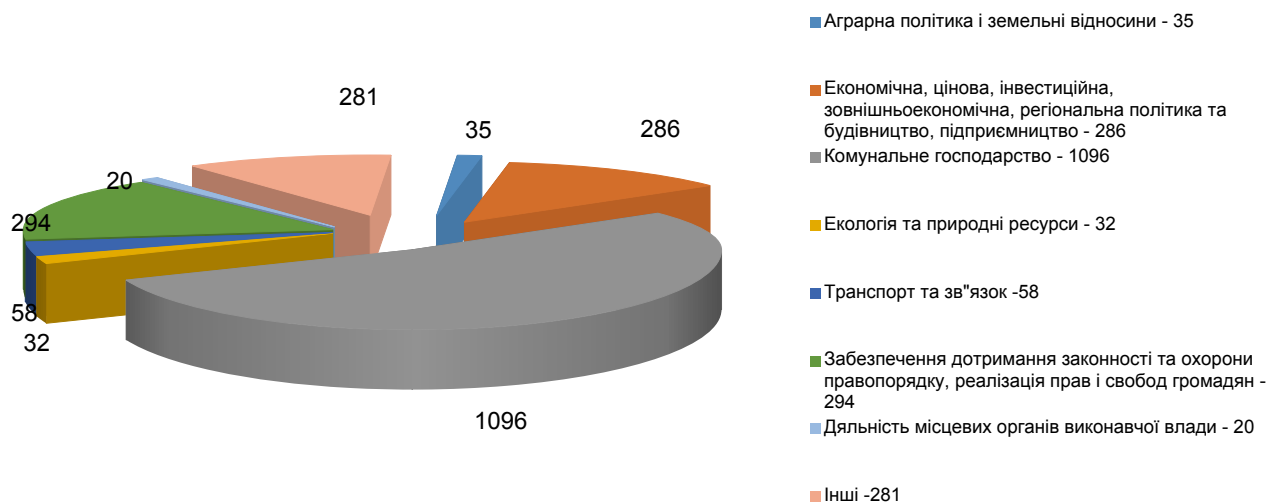


Рис. 3

Кількість питань, порушених у зверненнях громадян, що надійшли до Департаменту протягом 2023 року, порівняно з 2022 роком, надано в таблиці 1.

Таблиця 1

Назва питання	2022 рік	2023 рік	+ (-)
Аграрна політика і земельні відносини	24	35	+11
Транспорту та зв'язку	17	58	+41
Економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво	172	286	+114
Соціального захисту	2	5	+3
Праці і заробітної плати	1	3	+2
Охорони здоров'я	1	1	0
Комунального господарства	655	1096	+441
Житлової політики	0	6	+6
Екології та природних ресурсів	20	32	+12
Забезпечення дотриманості законності та правопорядку	322	294	-28
Сім'ї, дітей, молоді, гендерної рівності, фізичної культури і спорту	0	6	+6
Освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності	1	1	0

Діяльність об'єднань громадян, релігії та міжконфесійних відносин	0	2	+2
Діяльність центральних органів виконавчої влади	0	0	0
Діяльності місцевих органів виконавчої влади	26	20	-6
Діяльність органів місцевого самоврядування	0	3	+3
Державного будівництва, адміністративно-територіального устрою	6	2	-4
Інші питання	531	252	-279
Всього питань	1778	2102	+324

Аналіз питань, з якими звертаються громадяни, свідчить про різноманітний характер причин для звернення, однак, найчастіше дописувачі зверталися із заявами щодо будівництва, підприємницької діяльності, комунального господарства та дотримання законності та правопорядку.

Впродовж 2023 року Департамент вживав заходів щодо відновлення благоустрою територій, на яких виконувалися ремонтні роботи, пов'язані з прокладанням, ремонтом і переобладнанням підземних інженерних комунікацій, будівництвом і ремонтом шляхів:

- видано 3200 та закрито 3586 аварійних контрольних карток;
- видано 557 та закрито 615 планових контрольних карток.

Організація роботи зі зверненнями громадян є одним із пріоритетних напрямків діяльності підпорядкованого Департаменту комунального підприємства «Київблагоустрій» виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

Упродовж 2023 року у КП «Київблагоустрій» зареєстровано та опрацьовано 1452 звернення громадян, на кожне звернення надано письмову відповідь або підготовлено інформацію головному виконавцю за результатами вжитих заходів.

За зверненнями мешканців міста та на виконання доручень Департаменту територіального контролю міста Києва виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) проведено частковий або повний демонтаж тимчасових споруд, незаконно встановлених поряд зі станціями метрополітену: «Політехнічний інститут», «Героїв Дніпра», «Берестейська», «Житомирська», «Дружби народів». Проведено демонтаж МАФів біля станцій метро «Шулявська», «Лук'янівська», «Дорогожицька», а також на вулицях Дорогожицька, Академіка Щусева, Олени Теліги та Ілленка.

Ліквідовано стихійну торгівлю на вулицях Олександра Мишуги, 6, Табірній, 46/48, на проспектах Червоної Калини, 126, Правди, 66, Берестейському, у Політехнічному провулку, у парку «Володимирська гірка». Крок за кроком

ліквідовуються осередки незаконної торгівлі та забезпечується вільний простір на тротуарах для безперешкодного руху пішоходів.

Попри повномасштабне вторгнення російської федерації, у місті Києві продовжується робота над поліпшенням благоустрою території міста, у столиці з'явилося ще більше нових зелених зон та скверів. Так, після демонтажу незаконних ТС на локаціях відновлювався благоустрій – на бульварі Миколи Міхновського, біля станцій метрополітену «Політехнічний інститут» та «Шулявська», на перехресті вулиць Вишгородської та Ярослава Івашкевича. Повністю звільнено прохід від самовільно встановлених МАФів на вулиці Кіото до станції метрополітену «Лісова».

Виконуються роботи і з демонтажу незаконно встановлених гаражів – на вул. Академіка Заболотного, 136 та вул. Ушинського, 19. Демонтажна бригада КП «Київблагоустрій» демонтувала паркан, за яким вже розпочалися незаконні будівельні роботи, що порушують історичну пам'ятку «Будинок з комахами». Попередньо було встановлено, що забудовник не отримував жодної дозвільної документації на проведення подібних робіт.

На виконання доручень Департаменту територіального контролю міста Києва бригада монтажників КП «Київблагоустрій» виконала надскладну роботу з демонтажу радянської зірки, яку було розміщено на вершині обеліска на Галицькій площі. Демонтували пам'ятник Олександрю Пушкіну на Берестейському проспекті, а також пам'ятник Миколі Щорсу на бульварі Тараса Шевченка.

Водночас на виконання доручень Департаменту територіального контролю міста Києва та завдяки небайдужим мешканцям міста Києва виконано демонтаж конструкції пам'ятника учасникам Січневого збройного повстання 1918 року у Маріїнському парку Печерського району столиці та демонтаж елементів з обеліска «Місто-герой Київ» (зірки на бічних сторонах обеліска та анотаційна дошка російською мовою).

Роботи з усунення із публічного простору міста Києва об'єктів, пов'язаних із комуністичним режимом, історією та культурою СРСР та російської федерації, продовжуються.

За зверненнями мешканців будинку 101 по вул. Миколи Закревського звільнено проїзд до прибудинкової території від запірних пристроїв, шлагбаумів та ТС.

У 2023 році вирішено проблемні питання щодо утворення навалів побутових та будівельних відходів. Мешканці та гості столиці майже з усіх районів зверталися мешканці до міської влади з проханням вирішити зазначену проблему. Так, за зверненнями киян ліквідовано навали відходів за адресами: вул. Набережно-Корчуватська, 82, вул. Юрія Смолича, 2, селище Пирогово (Голосіївський район), вул. Йорданська, 4-а (Оболонський район),

вул. Борщагівська, 12, вул. Олександра Довженка, 12, вул. Магістральна, 33, проспект Берестейський, 50 (Шевченківський район).

За зверненнями громадян було відновлено благоустрій після виконаних розривів по вулиці Стадіонній у Солом'янському районі, по проспекту Науки у Голосіївському районі, на вулиці Сирецькій, 9 в Оболонському районі, по вулиці Білицькій у Подільському районі. Відновлено асфальтове покриття міжквартального проїзду на вулиці Тулузи, 2/58 у Святошинському районі.

Для вирішення проблемних питань у зверненнях громадян працівники КП «Київблагоустрій» вносили приписи з вимогою усунути порушення Правил благоустрою міста Києва, затверджених рішенням Київської міської ради від 25.12.2008 № 1051/1051, складали протоколи про адміністративні правопорушення за статтею 152 Кодексу України про адміністративні правопорушення.

Зазначену інформацію зведено у таблиці 2:

Таблиця 2

	2022 рік	2023 рік	+(-)
Приписи	27211	36561	+9350
Протоколи	1260	2993	+1733

У 2023 році переважна більшість приписів вносилися порушникам у зв'язку з самовільним встановленням МАФів, літніх майданчиків та гаражів (15058), порушень Правил благоустрою міста Києва на прибудинкових територіях: несвоєчасне прибирання снігу та накриження, несвоєчасне прибирання та вивіз відходів, гілля і листя (10934).

На виконання доручень Департаменту територіального контролю міста Києва КП «Київблагоустрій» виконало демонтаж 4933 самовільно встановлених об'єктів благоустрою:

Таблиця 3

Категорія об'єкта	2022 рік	2023 рік	+ (-)
ТС (МАФ)	1232	1534	+302
СТС	332	1890	+1558
Огорожі	59	161	+102
Пересувна торгівля	693	702	+9
Разом:	2578	4933	+2355

Інформація про усі заходи, які вживало КП «Київблагоустрій», висвітлюється на офіційному сайті підприємства.

16 вересня у рамках міжнародної акції Всесвітній день прибирання «World Cleanup Day» відбулось прибирання столиці. Лише за один день було зібрано та вивезено 3002 м³ сміття з 60 локацій. Для цього комунальні підприємства міста задіяли 96 одиниць техніки. Загалом на толоку вийшли понад 2 700 людей. Працівники Департаменту та КП «Київблагоустрій» також взяли участь у Всесвітньому дні прибирання 16.09.2023, за результатами проведення якого за зверненнями громадян міста Києва було відновлено благоустрій локації на вулиці Симона Петлюри, 32.

Заради благоустрою міста об'єдналися представники міської влади, комерційних та некомерційних організацій, інфлюенсери та всі небайдужі громадяни. Подібні заходи надзвичайно важливі для нашого екологічного майбутнього, оскільки вони формують культуру чистоти, правильного поводження з відходами та дбайливого ставлення до навколишнього середовища. Цей день об'єднав українців у всьому світі, адже навіть ті, хто перебуває за кордоном, долучались до цієї акції.

Прибирання проводилося з дотриманням всіх правил безпеки та норм воєнного стану. Представники Червоного Хреста неодноразово проводили майстер-класи з надання домедичної допомоги для людей та тварин, а також надавали інформацію про правила мінної безпеки. У наш час це повинні бути базові знання для кожного українця.

Заслужують на увагу приклади позитивного вирішення проблем, з якими звертаються у зверненнях громадяни.

<i>Суть питання</i>	<i>Результат вирішення</i>
Щодо незадовільного стану асфальтного покриття після розриття інженерних мереж за адресою: вул. Героїв полку «Азов», 1 у Оболонському районі	Ремонтні роботи завершено та благоустрій відновлено в повному обсязі.
Щодо незадовільного стану асфальтного покриття на проїжджій частині біля будинку за адресою: вул. Левка Лук'яненка, 2-Г у Оболонському районі	Ремонтні роботи завершено та благоустрій відновлено в повному обсязі.
Щодо благоустрою за адресою: вул. Героїв Дніпра, 34 А у Оболонському районі	Ремонтні роботи завершено та благоустрій відновлено в повному обсязі.
Щодо відновлення благоустрою за адресою: вул. Уманська, 29, корп. 1 у Солом'янському районі	Ремонтні роботи завершено та благоустрій відновлено в повному обсязі.
Щодо благоустрою за адресою: перетин вул. Івана Сірка, 2 та вул. Академіка Заболотного, 124 у Голосіївському районі	Покриття тротуару за цією адресою відновлено.
Щодо відновлення благоустрою на вул. Тираспільська, 40-46, біля зупинки «Стеценка» у Шевченківському районі міста Києва, шляхом демонтажу МАФу	Тимчасову споруду демонтовано.

Щодо порушеного благоустрою за адресою: просп. Оболонський, 40-А у Оболонському районі	Ремонтні роботи завершено та благоустрій відновлено в повному обсязі.
Щодо незадовільного стану асфальтного покриття на вулиці Шовковичній, 7-а у Печерському районі	Асфальтне покриття за цією адресою відновлено, територія перебуває у задовільному санітарно-технічному стані.
Щодо демонтажу торговельного намету за адресою: вул. Оноре де Бальзака, 94 у Деснянському районі	Намет за цією адресою демонтовано.
Щодо відновлення порушеного благоустрою за адресою: вул. Олександра Попова, 15 у Оболонському районі	Ремонтні роботи завершено, зворотню засипку виконано, благоустрій відновлено.
Щодо порушення благоустрою прибудинкової території за адресою: вул. Якуба Коласа, 23-Б у Святошинському районі	Ремонтні роботи завершено, асфальтобетонне покриття дворового проїзду та тротуару відновлено.
Щодо завершення робіт з відновленням асфальтного покриття за адресою: бульв. Миколи Міхновського, 14-А у Печерському районі	Ремонтні роботи завершено, благоустрій відновлено.
Щодо порушення благоустрою клумби на вулиці Преображенській, 28 у Солом'янському районі	Благоустрій клумби було відновлено.
Щодо вивезення зрізаного гілля з прибудинкової території на вулиці Героїв Космосу, 19-А у Святошинському районі	Зрізане гілля з прибудинкової території вивезено.
Щодо порушеного благоустрою за адресою: просп. Володимира Івасюка, 51-А, 51-Б у Оболонському районі	Ремонтні роботи завершено, виконано зворотню засипку та благоустрій відновлено у повному обсязі.
Щодо демонтажу запірних пристроїв на вулиці Теремківській, 3-А в Голосіївському районі.	Запірні пристрої демонтовано
Щодо розміщення тимчасової споруди на вулиці Щусєва, 44 у Шевченківському районі.	Тимчасову споруду демонтовано власником.
Щодо відновлення благоустрою за адресою: бульв. Вацлава Гавела, 21 у Солом'янському районі.	Ремонтні роботи завершено, виконано зворотню засипку, будівельне сміття прибрано та благоустрій відновлено у повному обсязі.
Щодо благоустрою за адресою: вул. Юрія Ілленка, 32 та вул. Академіка Ромоданова, 4 у Оболонському районі.	Контрольна картка на тимчасове порушення благоустрою та його відновлення в зв'язку з ліквідацією аварії на тепломережі № 2022100206, 15.08.2023 - закрита. Благоустрій відновлено.
Щодо демонтажу літнього майданчика на вул. Оноре де Бальзака, 44 у Деснянському районі.	На виконання доручення Департаменту територіального контролю міста Києва, яке надано листом від 15.08.2023 № 064-3474, літній майданчик демонтовано.

Щодо благоустрою за адресою: пров. Машинобудівний, 27 у Солом'янському районі.	Ремонтні роботи завершено, зворотню засипку виконано, благоустрій місць розриттів відновлено.
Щодо порушеного благоустрою за адресою: вул. Василя Алексухіна, 24 у Святошинському районі.	Роботи завершені, благоустрій відновлено.
Щодо неналежного санітарного стану території на вулиці Мінська, 8-А у Подільському районі міста Києва, внаслідок її захаращення автомобільними шинами.	Автомобільні шини прибрано, благоустрій відновлено.
Щодо відновлення благоустрою після ремонтних робіт за адресою: просп. Георгія Гонгадзе, 7 у Подільському районі.	Ремонтні роботи завершено, виконано зворотню засипку та асфальтобетонне покриття тротуару відновлено.
Щодо демонтажу паркувальних засобів на вул. Вишгородській, 38 у Оболонському районі.	Демонтаж паркувальних засобів на вулиці Вишгородській, 38 у Оболонському районі міста Києва здійснено на підставі доручення Департаменту від 07.07.2023 № 064-2826.
Щодо знесення гаражів за адресою бульв. В. Гавела, 32-35	Демонтаж здійснено 05.10.2023
Щодо порушеного благоустрою за адресою: вул. Обсерваторна, 8	Благоустрій прибудинкової території житлового будинку № 8 на вул. Обсерваторна, 8 відновлено
Про відновлення благоустрою після проведення ремонтних робіт на бульварі Шевченка, 36-б	Відновлено асфальтове покриття
Прохання демонтувати пам'ятник студентам Суворівського кадетського корпусу	31.10.2023 працівниками КП «Київблагоустрій» здійснено демонтаж вказаного пам'ятника
Прохання ліквідувати розриття на вул. Петропавлівській, 6	Благоустрій відновлено
Про видачу контрольної картки на порушення благоустрою на вул. Миропільська, 8	Контрольна картка підготовлена до видачі
Про надання підтвердження (фотофіксації) демонтажу	Надано підтвердження демонтажу огорожі на вул. Кадетський Гай, 6/1
Про відновлення централізованого опалення на вул. Гетьмана Вадима, 40, батареї ледве теплі	Пошкодження на зовнішніх теплових мережах усунуто та виконано регулювання теплового обладнання в ЦТП. Параметри тиску теплоносія, що подається до внутрішньобудинкової системи централізованого опалення, приведено у відповідність до технічних вимог.
Про здійснення контролю повірки/ремонту/заміни будинкового лічильника теплової енергії за адресою вул. В. Гетьмана, 40	Вузол комерційного обліку теплової енергії 04.12.2023 відремонтовано, опломбовано та видано акт готовості до опалювального періоду 2023-2024 рр.,

Про температуру ГВП у кв. 116 на вул. Святошинській, 6	Температуру гарячої води приведено до нормативної температури
Про невідповідність нормі температури опалення в квартирі за адресою: вул. Братська, 10 кв. 42	Температуру приведено до нормативної температури повітря в житлових приміщеннях
Про внесення змін до постанови 2КІ № 0000644386 від 12.12.2023 щодо визначення суб'єктом правопорушення	До постанови внесені зміни щодо визнання суб'єктом правопорушення.

Протягом 2023 року Департамент отримав 66 запитів від представників засобів масової інформації з проханням надати коментарі, інтерв'ю або взяти участь у теле- або радіопрограмах, надати письмову відповідь з питань відповідно до функцій Департаменту.

Продовжується робота з інформування населення за допомогою мережі Інтернет. Постійно оновлюються новини на сторінці у Фейсбук та на сайті Департаменту для інформування громадян про проведену роботу у Департаменті.

Особистий прийом 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 приміщеннях Департаменту та оприлюднено на офіційному сайті Департаменту.

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.

Упродовж звітнього періоду директор Департаменту М. Буділов провів 21 особистий прийом, під час яких прийнято 26 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 громадян та за моїми дорученнями першим заступником директора прийнято 29 громадян.

З метою оперативного вирішення звернень громадян з проблемних питань, надання роз'яснення для реалізації громадянами права на звернення і особистий прийом, у Департаменті працює телефон «Гаряча лінія». Зі своїми питаннями і проблемами для отримання відповіді та допомоги звернулось 20 громадян.

Враховуючи, що рівень роботи зі зверненнями громадян є важливим чинником для підвищення довіри громадян до органів державної влади, суспільно-політичної стабільності в державі, Департамент продовжуватиме роботу із вдосконалення роботи з розгляду звернень громадян.