

**ІНФОРМАЦІЯ**  
про підсумки роботи зі зверненнями громадян  
в Оболонській районній в місті Києві державній адміністрації  
за 2023 рік

В Оболонській районній в місті Києві державній адміністрації робота зі зверненнями громадян проводилась відповідно до вимог Конституції України, Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07 лютого 2008 року №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», Регламенту Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації, затвердженого розпорядженням Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації від 01 серпня 2018 року № 372 та Плану заходів організації роботи зі зверненнями громадян із виконання Указу Президента України від 07 лютого 2008 року №109/2008, затвердженого 29 грудня 2022 року.

Упродовж 2023 року до Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації надійшло на розгляд 3676 звернень громадян.

Кількість звернень, що надійшли поштою (за звітний період)		Кількість звернень на особистому прийомі (за звітний період)		Загальна кількість звернень (за звітний період)	
2022 рік	2023 рік	2022 рік	2023 рік	2022 рік	2023 рік
1979	2623	400	1053	2379	3676

Зокрема, на виконання з Київської міської державної адміністрації надійшло 1288 (35,0 %) звернень (з них – 470 доручень Київського міського голови), що в порівнянні з відповідним періодом 2021 року збільшилось на 277 звернень.

Від народних депутатів України надійшло – 17 (0,5 %) звернень, від інших органів державної влади 311 (8,5%) (в тому числі від депутатів Київської міської ради – 87 звернень) та безпосередньо від громадян – 2051 (55,8%) звернення (з них 1473 або 40,0 % звернень надійшло електронною поштою).

**Інформація щодо розгляду звернень громадян,  
що надійшли протягом 2023 року до Оболонської районної в місті  
Києві державної адміністрації  
у розрізі кореспондентів**



Разом з тим, до Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації надійшло 294 колективних звернень громадян, що складає 8,0% від загальної кількості звернень. У порівнянні з 2022 роком кількість колективних звернень збільшилась на 92.

З урахуванням колективних звернень до Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації звернулось 36200 громадян, які у своїх листах порушили 4298 питань різної тематичної спрямованості.

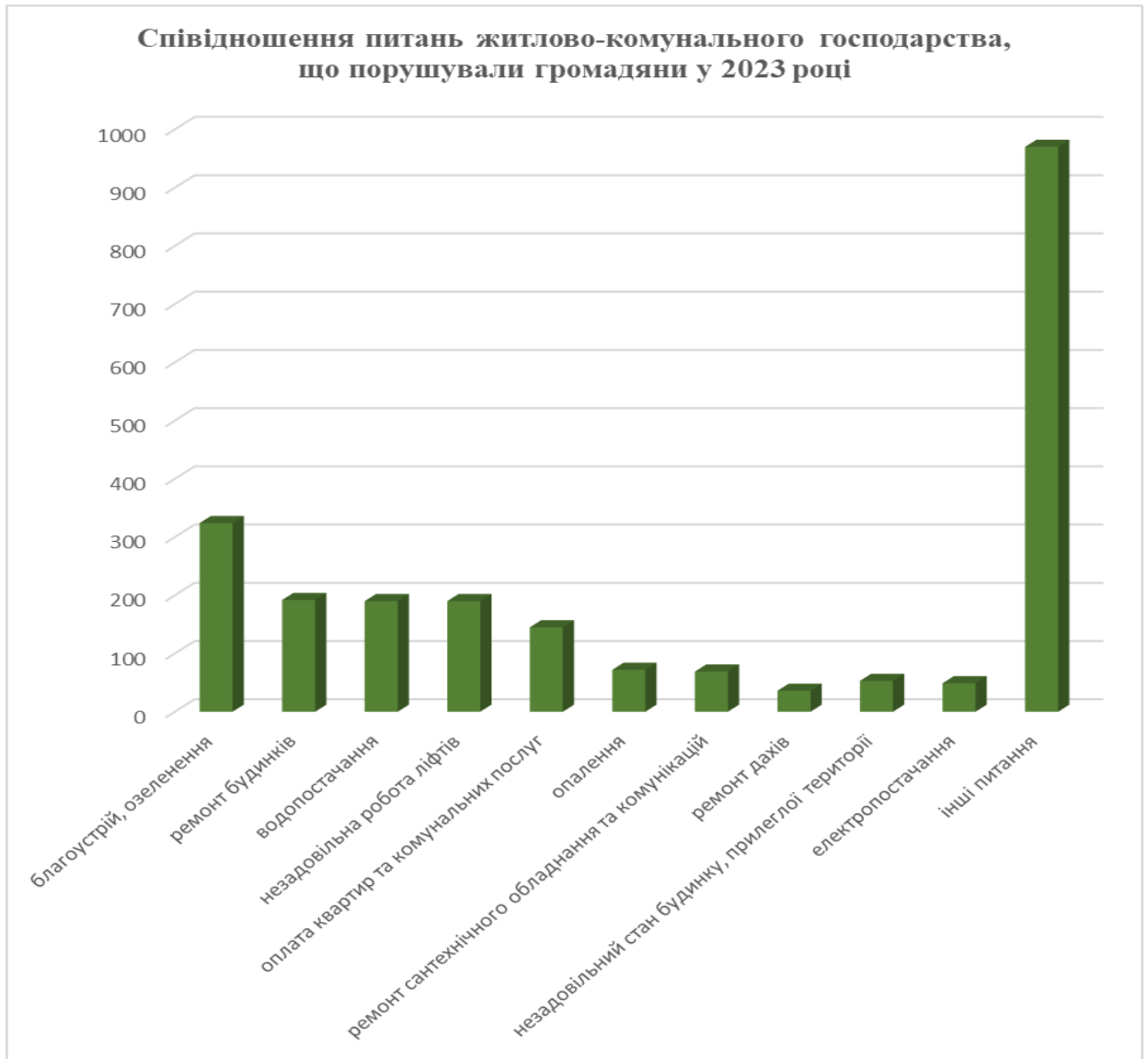
Громадяни зверталися передусім із заявами та пропозиціями щодо розв'язання конкретних життєвих питань – 3492 (95,0%).

Із загальної кількості звернень, скарги громадян складають 184 (5,0 %).

Насамперед, найбільш актуальними питаннями, як і в попередньому звітному періоді, залишаються питання комунального господарства – 2290 звернень, що становить 53,3 % від загальної кількості порушених питань.

Питання комунального господарства	2022 рік	2023 рік
незадовільна робота ліфтів	13%	8,3%
оплата квартир та комунальних послуг	8%	6,3%
водопостачання	13%	8,3%
благоустрій	6%	14,1%
опалення	10%	3,1%
ремонт будинків	4%	8,4%
незадовільний стан будинку, прилеглої до будинку території	6%	2,3%
ремонт сантехнічного обладнання та комунікацій	4%	3,0%
діяльність ЖБК, ОСББ	2%	1,1%
електропостачання	7%	2,1%
ремонт дахів	1%	3,0%

За звітний період у порівнянні з аналогічним періодом минулого року збільшився відсоток питань щодо благоустрою, ремонту будинків, ремонту дахів.

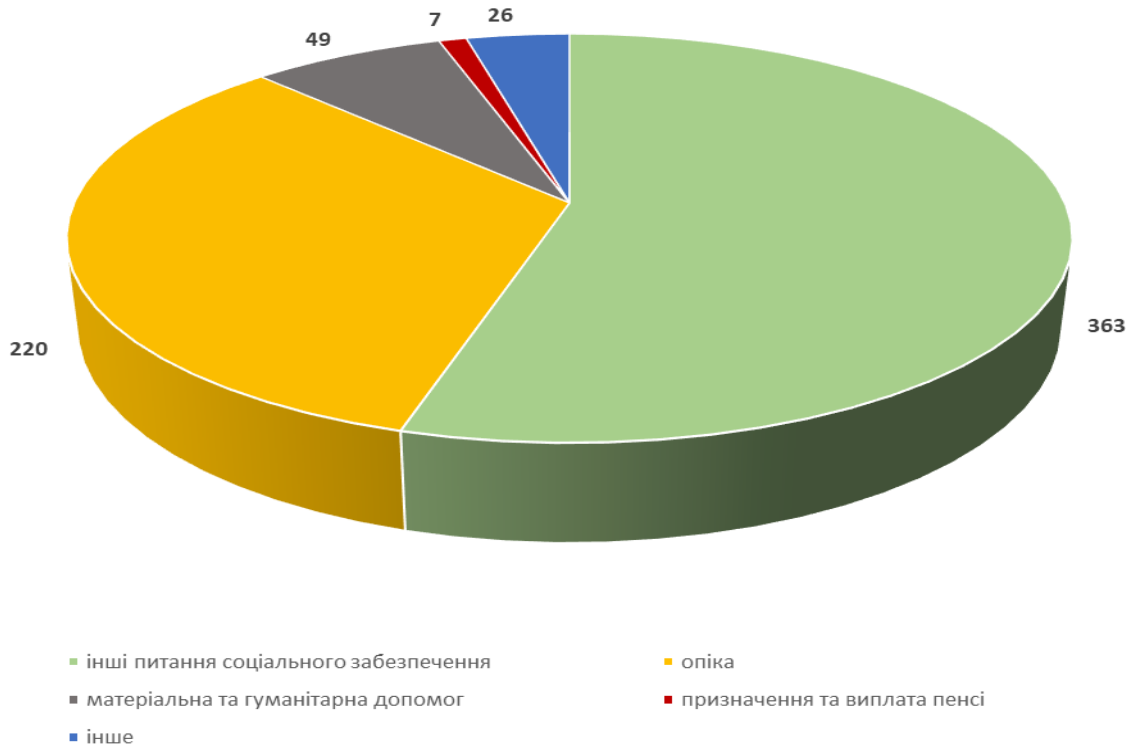


Незмінно актуальними (на другому місці) залишаються питання соціального захисту населення – 665 питань або 15,5% від загальної кількості питань (у порівнянні 2022 рік – 12,1% ).

Питання соціального захисту	2022 рік	2023 рік
матеріальна та гуманітарна допомога	34%	7,4%
питання опіки	46%	33,1%
призначення та виплата пенсій	1%	1,1%
інші питання соціального забезпечення	13,7 %	54,6 %

У звітному періоді у порівнянні з аналогічним періодом минулого року збільшилась питома вага звернень з питань призначення та виплати пенсій та інших питань соціального забезпечення.

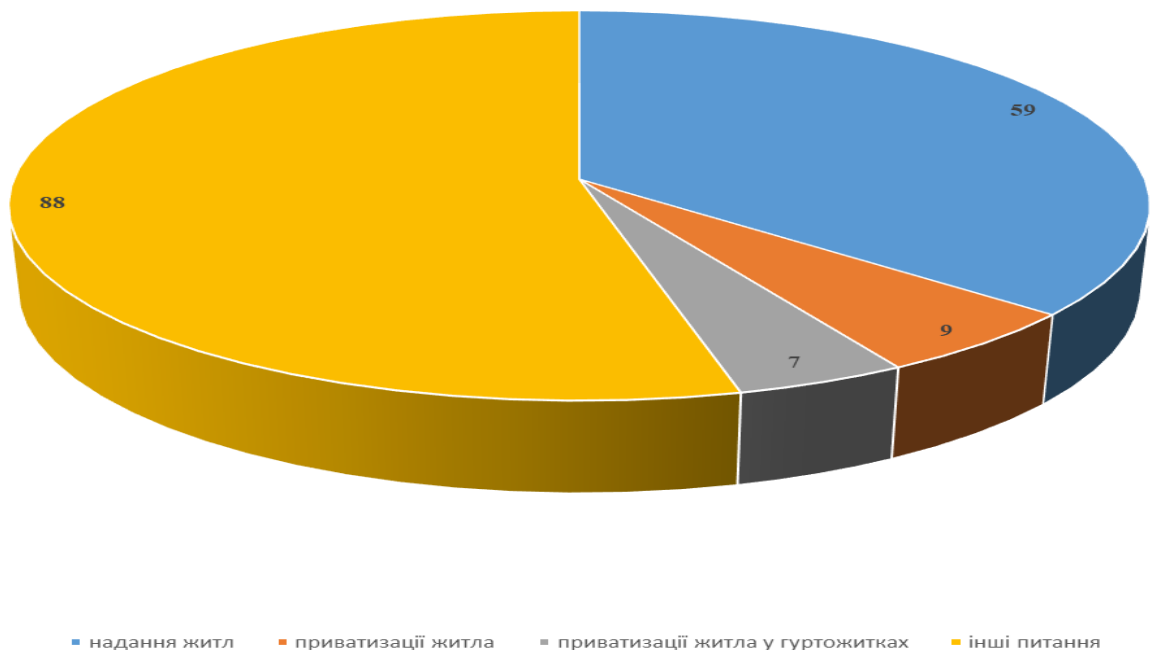
Співвідношення питань соціального захисту, що порушували громадяни у 2023 році



Не втрачають актуальності (на третьому місці) питання житлової політики – 163 питання, що складає 3,8% від загальної кількості питань.

Питання житлової політики	2022 рік	2023 рік
щодо надання житла	35,8%	3,8%
приватизації житла	5,5 %	5,5%
приватизації житла у гуртожитках	1,0 %	4,3%

Співвідношення питань житлового забезпечення, що порушували громадяни у 2023 році

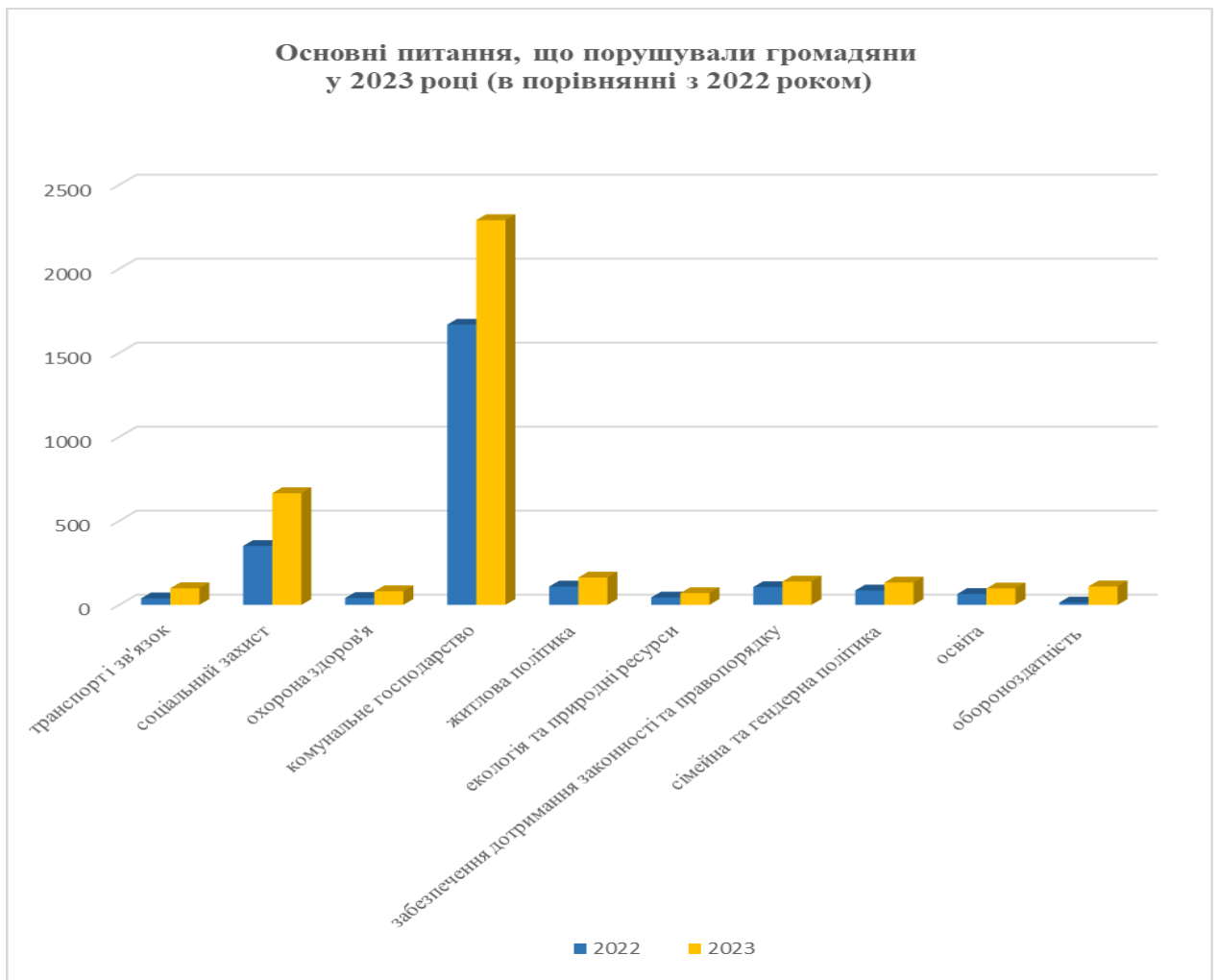


Разом з тим, громадянами підіймалися і наступні питання:  
 забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку,  
 запобігання дискримінації – 139 (3,2 %);  
 сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей – 133 (3,1%);  
 обороноздатності, суверенітету, міждержавних, міжнаціональних відносин  
 – 110 (2,6%);  
 транспорту та зв'язку – 99 (2,3%);  
 освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та  
 інтелектуальної власності – 98 (2,3%);  
 охорони здоров'я – 81 (1,9%);  
 екології та природних ресурсів – 70 (1,6%).

За звітний період до Оболонської районної в місті Києві державної  
 адміністрації від громадян, що потребують соціальної підтримки, надійшло  
 146 звернень, що становить 4,0% від загальної кількості звернень:

від учасників війни, осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників  
 бойових дій – 39 (1,1 %);  
 від осіб з інвалідністю I, II, III групи – 63 (1,7 %);  
 від ветеранів праці – 16 (0,4 %);  
 від дітей війни – 10 (0,3 %);  
 від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь – 12  
 (0,3%);  
 від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від  
 Чорнобильської катастрофи – 6 (0,1 %).





За результатами розгляду звернень у 2023 році:

- вирішено позитивно – 1221 (33,2 %);
- надано роз'яснення – 2381 (64,7 %);
- інше – 74 (2,1 %).

Результати розгляду звернень	2022 рік	2023 рік
вирішено позитивно	27%	32,7 %
надано роз'яснення	70%	63,3 %
інше	3%	4,0 %
відмовлено у задоволенні	0	0

Слід відмітити, що у порівнянні з аналогічним періодом минулого року питома вага звернень розглянутих позитивно збільшилась на 5,7%.

Зокрема, за дорученням керівництва Київської міської державної адміністрації вирішено позитивно наступні питання:

відновлено опалення у квартирі житлового будинку 2 на вул. Левка Лук'яненка;

відновлено гаряче водопостачання та підключено рушникосушарку в кв. 203 житлового будинку 5-А на вул. Полярна;

проведено коригування нарахувань за послугу з постачання гарячої води в будинку 7-Б на просп. Володимира Івасюка;

виконано аварійно-відновлювальні роботи з ремонту електромережі у житловому будинку № 44 на просп. Володимира Івасюка;

відновлено роботу ліфта у 3 під'їзді житлового будинку № 16-В на пр. Оболонському;

виконано аварійно-відновлювальні роботи з холодного водопостачання у житловому будинку № 14-А на пл. Оболонській;

проведено ремонт сходів на 1 поверсі в під'їзді № 1 житлового будинку № 52 на вул. Вишгородській;

відновлено належну роботу ліфта в I під'їзді житлового будинку № 12 на вул. Бережанській;

відновлено постачання гарячої води у під'їзді № 12 житлового будинку № 16 на просп. Оболонському;

виконано додаткове укріплення пандуса в під'їзді № 6 житлового будинку № 30/51 на вул. Озерній;

відновлено роботу ліфта у під'їзді № 1 житлового будинку № 24-Б на вул. Йорданській;

пофарбовано лави для відпочинку біля спортивного майданчику та біля під'їздів житлового будинку № 48 на вул. Північній;

відчинено і забезпечено цілодобовий доступ до укриття в технічному підпіллі житлового будинку № 27 на вул. Героїв Дніпра;

відновлено роботу рушникосушарок у будинку на вул. Лук'яненка, 3;

проведено очищення зливоприймального трубопроводу на покрівлі будинку на просп. Івасюка, 43, який був засмічений сторонніми предметами;

відновлено гаряче водопостачання по стояку житлового будинку на вул. Героїв полку «Азов», 11;

проведено роботу по санітарній обрізці та прибиранню сухих і аварійних дерев, покошено траву та прибрано сміття в кварталі вул. Юнкерова/вул. Максименка/вул. 9-10 лінія в Пущі-Водиці;

виконано зварювальні роботи на трубопроводі холодного водопостачання у технічному підпіллі будинку на вул. Героїв полку «Азов», 11;

проведено прибирання технічного поверху будинку на просп. Оболонському, 27-В;

відновлено роботу ліфта у будинку на просп. Оболонському, 34;

виконано поточний ремонт цегляної огорожі на дитячому майданчику біля житлового будинку на вул. Озерна, 28;

виконано роботи з очищення від зростаючого винограду прибудинкової території та фасаду житлового будинку на вул. Героїв Дніпра, 19;

приведено до належного санітарного стану прибудинкову територію житлових будинків на вул. Приозерна, 8 та 8-А;

відремонтовано кнопку ліфту в будинку на вул. Йорданській, 4-Б;

відновлено централізоване постачання холодної води у будинку на просп. Оболонському, 10;

відновлено гаряче водопостачання будинку на вул. Архипенка, 3;

відновлено роботу ліфта в будинку на Литовському проспекті, 10;

виконано ремонт кнопок ліфту у будинку на просп. Оболонському, 27-В;

відновлено роботу ліфта у будинку на вул. Макіївській, 10;

відновлено роботу ліфта у будинку на вул. Героїв Дніпра, 32-Б;

проведено заміну пошкодженого внутрішньобудинкового трубопроводу централізованого опалення в перекритті будинку на вул. Архипенка, 7/5;

проведено ремонтні роботи на покрівлі будинку на вул. Північна, 52;

відновлено опалення у будинку на вул. Озерна 30/51;

нормалізовано тиск гарячого водопостачання у внутрішньобудинковій системі будинку на вул. Героїв полку «Азов», 4;

виконано поточний ремонт пошкодженої ділянки трубопроводу холодного водопостачання будинку на вул. Йорданській, 24-Б;

відновлено гаряче водопостачання будинку на просп. Іаасюка, 14-Б;

прибирано від снігу та накриження прилеглу територію будинків на вул. Героїв Дніпра.

За дорученням керівництва Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації вирішено позитивно наступні питання:

відновлено постачання гарячої води житловому будинку № 3 на пл. Оболонській;

забезпечено централізоване теплопостачання в житловому будинку №7-А на вул. Героїв полку «Азов»;

проведено прибирання технічного поверху житлового будинку № 22 на вул. Героїв Дніпра;

відновлено роботу закладу дошкільної освіти № 533;

відновлено благоустрій ділянки між будинками 15 та 17 на вулиці Попова;

відновлено холодне та гаряче водопостачання по стояку квартири № 213 житлового будинку № 39-А на просп. Володимира Івасюка;

відновлено дорожню розмітку на вул. Петра Калнишевського, 6;

облаштовано пандус для осіб з обмеженими фізичними можливостями у під'їзді № 3 житлового будинку № 3 на вул. Левка Лук'яненка;

відновлено гаряче водопостачання по стояку квартири № 98 житлового будинку № 3-А на вул. Левка Лук'яненка;

відновлено роботу ліфта у під'їзді № 2 житлового будинку № 3 на вул. Петра Калнишевського;

відновлено асфальтове покриття прибудинкової території житлового будинку № 16 на вул. Озерній;

почищено зливні стоки поряд з ринком «ЯВІР-95» за адресою: вул. Левка Лук'яненка, 14;

тимчасово поліпшені житлові умови до підходу першочергового списку за категорією «Учасники бойових дій, залучені до АТО (ООС)» – надано окрему двокімнатну квартиру житловою площею 25,50 кв. м без зняття з квартирного обліку;

підготовлено та видано ордер серії Б на жиле приміщення мешканцям колишнього гуртожитку на займане ними житлове приміщення без зняття з квартирного обліку – кімнату жилою площею 17,30 кв. м в комунальній семикімнатній квартирі без зняття з квартирного обліку;

прибрано сходові клітини будинку на просп. Оболонському, 25;

проведено аварійно-відновлювальні роботи на зовнішніх водопровідних мережах та відновлено благоустрій території біля будинку на вул. Героїв Дніпра, 32-А;

виконано роботи по встановленню додаткових перил при вході до будинку на вул. Героїв Дніпра, 22;

встановлено пандус в будинку на просп. Оболонському, 37-В;

очищено зливодприймачі на вул. Юнкерова, 34;

виконано роботи по встановленню відкидної металевої конструкції будинку на просп Оболонському, 27-В;



відновлено благоустрою після виконання ремонтних робіт на інженерних мережах біля будинку на просп. Оболонський, 28-Б;

виконано капітальний ремонт покрівлі житлового будинку на вул. Прирічній, № 17-Г;

прибрано верхній технічний поверх житлового будинку на вул. Героїв Дніпра, 34-Г;

проведено заміну каналізаційного трубопроводу та частину внутрішньоквартирного трубопроводу будинку на просп. Оболонський 16-Е;

відновлено гаряче водопостачання у будинку на вул. Автозаводській, 93;

відновлено тиск централізованого водопостачання відповідно до нормативного у будинку на вул. Вишгородська, 36-Б;

відновлено роботу ліфта у будинку на вул. О. Архипенка, 3;

проведено ремонтні роботи по усуненню пошкодження трубопроводу гарячого водопостачання у будинку на просп. Рокосовського, 3;

виконано роботи по усуненню пошкоджень, які виникли внаслідок залиття квартири у будинку на вул. Петра Панча, 4;

відновлено гаряче водопостачання у будинку на просп. Івасюка, 25;

відновлено гаряче водопостачання у будинку на просп. Оболонському, 14-В;

відновлено роботу ліфта у будинку на вул. Йорданській, 14-А;

відновлено опалення у будинку на вул. Мукачівська, 6;

відновлено опалення у будинку на вул. Йорданській, 1-А;

проведено ремонтні роботи та приведено до належного стану трансформатор (пункт включення) між озером Біле та гімназією «Потенціал»;

відновлено гаряче водопостачання будинку на вул. Героїв полку «Азов»;

відновлено роботу ліфта у будинку на вул. Архипенка, 10-В.

Слід наголосити, в Оболонській районній в місті Києві державній адміністрації відпрацьована дієва система контролю за своєчасним та якісним розглядом звернень громадян, а саме: щотижнево керівникам структурних підрозділів Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації надається інформація (нагадування) про наближення термінів розгляду письмових та усних звернень громадян.

З метою розвитку взаємодії з громадськістю та налагодження суспільного діалогу на субвебсторінці райдержадміністрації розміщені графіки проведення особистого прийому громадян та телефонних «гарячих ліній» керівництвом Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації та керівниками структурних підрозділів апарату Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації.

Протягом 2023 року проведено 5 телефонних «гарячих ліній» під час яких, згідно бази даних інформаційно-телекомунікаційної системи «Єдиний інформаційний простір територіальної громади міста Києва», створеної на базі програмного забезпечення електронного документообігу АСКОД (модуль «Звернення громадян») відділом роботи із зверненнями громадян Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації звернень громадян, зареєстровано 58 звернень громадян. На інформацію, що надійшла від громадян під час «гарячих» телефонних ліній, у разі потреби, готуються відповідні доручення та за результатами опрацювання заявникам надається письмова відповідь.

Також, головою Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації проведено 27 прийомів громадян з невідкладних питань, під час яких звернулось 119 громадян.

Крім того, проведено 31 виїзний прийом, на яких прийнято 80 осіб. За їх наслідками надані доручення про вжиття заходів щодо покращення роботи зі зверненнями громадян, зокрема, підвищення персональної відповідальності посадових осіб при розгляді звернень громадян, неухильного виконання положень вищезазначеного Указу Президента України.

Згідно затвердженого графіка від 29.12.2022, за звітний рік з метою забезпечення належної роботи з розгляду звернень громадян та дотримання чинного законодавства щодо розгляду звернень громадян працівниками відділу роботи зі зверненнями громадян Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації проведено перевірки в структурних підрозділах Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації: управлінні будівництва; відділі з питань реєстрації місця проживання/перебування фізичних осіб; управлінні соціального захисту населення; архівному секторі; відділі торгівлі та споживчого ринку; Комунальному підприємстві «Шляхово-експлуатаційне управління по ремонту та утриманню автомобільних шляхів на споруд на них Оболонського району», управлінні житлово-комунального господарства, відділі контролю за благоустроєм, Комунальному підприємстві «Керуюча компанія з обслуговування житлового фонду Оболонського району м. Києва», управлінні освіти, відділі обліку та розподілу житлової площі, Комунальному підприємстві по утриманню зелених насаджень Оболонського району м. Києва.

За результатами перевірок надано відповідні доручення про вжиття заходів щодо покращення роботи зі зверненнями громадян, зокрема підвищення персональної відповідальності посадових осіб при розгляді звернень громадян, неухильного виконання Закону України «Про звернення громадян».

Крім того, протягом 2023 року підготовлено та надано до відділу роботи зі зверненнями громадян, відповідно до затвердженого графіка від 29.12.2022, 18 звітів щодо організації роботи із зверненнями громадян, зокрема: управлінням будівництва; відділом з питань реєстрації місця проживання/перебування фізичних осіб; управлінням соціального захисту населення; Службою у справах дітей та сім'ї; сектором охорони здоров'я; архівним сектором; відділом з питань майна комунальної власності; управлінням житлово-комунального господарства, управлінням освіти, відділом контролю за благоустроєм, відділом з питань цивільного захисту, Комунальним підприємством «Керуюча компанія з обслуговування житлового фонду Оболонського району м. Києва», сектором з питань екології, відділом обліку та розподілу житлової площі, Комунальним підприємством по утриманню зелених насаджень Оболонського району м. Києва, відділом молоді та спорту, Комунальним підприємством «Шляхово-експлуатаційне управління по ремонту та утриманню автомобільних шляхів на споруд на них Оболонського району», відділом торгівлі та споживчого ринку.

За результатами звітування керівникам структурних підрозділів Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації надавались відповідні доручення щодо організації роботи зі зверненнями громадян.

За звітний період на адресу Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації від мешканців району надійшло 260 звернень громадян щодо висловлення подяки за розгляд та оперативне розв'язання проблемних питань.

Про підсумки роботи із розгляду звернень громадян в Оболонській районній в місті Києві державній адміністрації у 2023 році особисто поінформовано голову Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації К. Фесика. За результатами інформування головою Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації К. Фесиком надано окреме доручення керівникам структурних підрозділів Оболонської районної в місті Києві державної адміністрації, в якому запроваджено персональну відповідальність керівників усіх рівнів за неналежну організацію роботи зі зверненнями громадян та наголошено на необхідність вчасного та якісного розгляду звернень громадян.

Оболонською районною в місті Києві державною адміністрацією забезпечується реалізація та гарантування закріплених Конституцією України права громадян на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування, а також об'єктивний, всебічний і вчасний розгляд звернень громадян відповідно до вимог законодавства України.

Оболонською районною в місті Києві державною адміністрацією і надалі продовжуватиметься робота по забезпеченню всебічного розгляду звернень громадян, посиленню персональної відповідальності керівників усіх рівнів за вирішення питань, що порушуються у зверненнях громадян, особливо найменш соціально захищених категорій, по удосконаленню та проведенню телефонних «гарячих ліній» керівництвом для встановлення діалогу з громадськістю з питань дотримання законодавства України, по забезпеченню безперешкодного прийому громадян, об'єктивній, неупередженій і вчасній перевірці фактів, викладених у зверненнях, фактичного поновлення порушених прав та інтересів громадян.