

Аналітично-статистичний звіт  
про стан роботи із зверненнями громадян, що надійшли до  
Департаменту міського благоустрою виконавчого органу Київради (Київської  
міської державної адміністрації) за 2019 рік

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 кожний громадянин, який звертається, був почутий та жодна порушена проблема не залишилася поза увагою влади.

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

З 01.01.2019 по 31.12.2019 на розгляд до Департаменту надійшло 2963 звернення від 33126 громадян.

Серед звернень, що надійшли до Департаменту:

- індивідуальних – 2410 (81.3%);
- колективних – 514 (17.4%);
- анонімних – 39 (1.3%).

За видами звернень у звітному періоді до Департаменту надійшло:

- пропозицій – 11 (0.4%);
- заяв (клопотань) – 2661 (89.8%);
- скарг – 291 (9.8%).

Порівняльний аналіз звернень громадян, що надійшли у 2019 році з 2018 роком

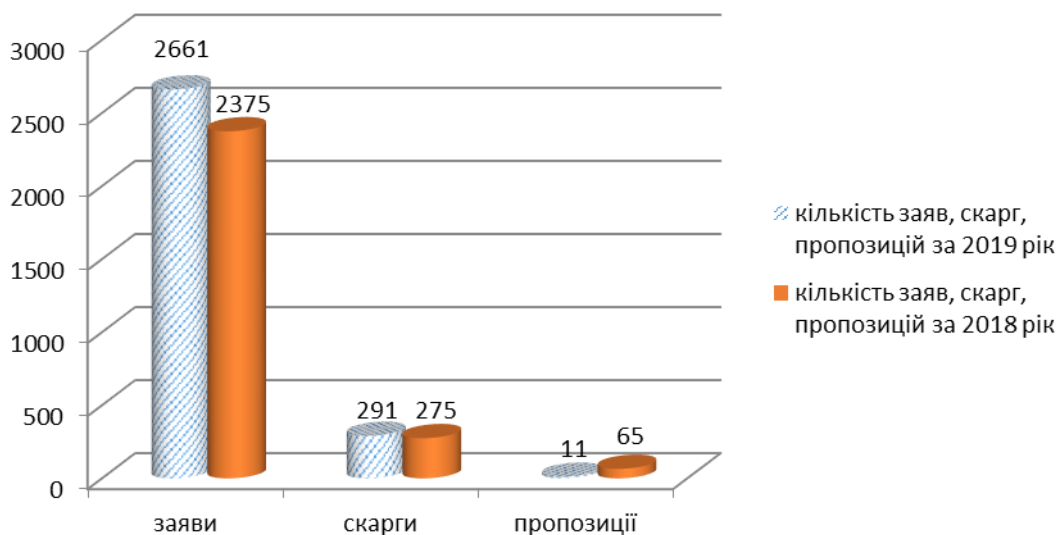


Рис. 1

У 2019 році надійшли звернення від таких категорій громадян:

- інваліди I, II, III груп – 31;
- діти війни – 8;
- ветерани праці – 7;
- учасники та інваліди війни, УБД – 14;
- учасники ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС та особи, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи – 4;

- інваліди Великої Вітчизняної війни – 3.
- учасники АТО – 11
- родичі учасників АТО – 3.

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

За соціальним станом надійшли звернення від:

- пенсіонерів – 116;
- робітників – 5;
- підприємців – 24;
- безробітних – 2;
- учень, студент – 1;
- не визначений соц. стан – 2815.

За ознакою надходження було:

- первинних – 1887 (63.7 %);
- повторних – 0;
- дублетних – 87 (2.9%);
- неодноразових – 989 (33.4%).

Найчастіше причиною неодноразових звернень є виникнення у заявників нових питань, уточнення щодо отриманих відповідей.

На виконання до Департаменту надійшло звернень:

- із Київської міської державної адміністрації – 1925 (65%),
- від народних депутатів України – 15 (0.5%),
- органів прокуратури України – 6 (0.4%),
- з інших органів державної влади – 134 (4.6%),
- від громадян – 883 (29.8%).

У звітному періоді у Департаменті розглянуто 2777 звернень (93.7% від загальної кількості звернень), на розгляді залишилося 186 звернень (6.3%). За результатами розгляду, зокрема:

- вирішено позитивно – 113 (3.8%);
- відмовлено у задоволенні – 0;
- надано роз'яснення – 2453 (82.8%);
- надіслано за належністю відповідно до статті 7 Закону України “Про звернення громадян” – 35 (1.2%);
- не підлягало розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України “Про звернення громадян” – 176 (5.9%).

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 звернення мали інформативний характер.

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

У звітному періоді через електронну пошту до Департаменту надійшло 359 звернень громадян.

За територіальною ознакою у минулому році більшість звернень надійшло від мешканців Шевченківського району – 341 звернення, Солом'янського району – 328 звернень та Голосіївського району – 323 звернення. Найменше – з Подільського району – 178 звернень громадян.

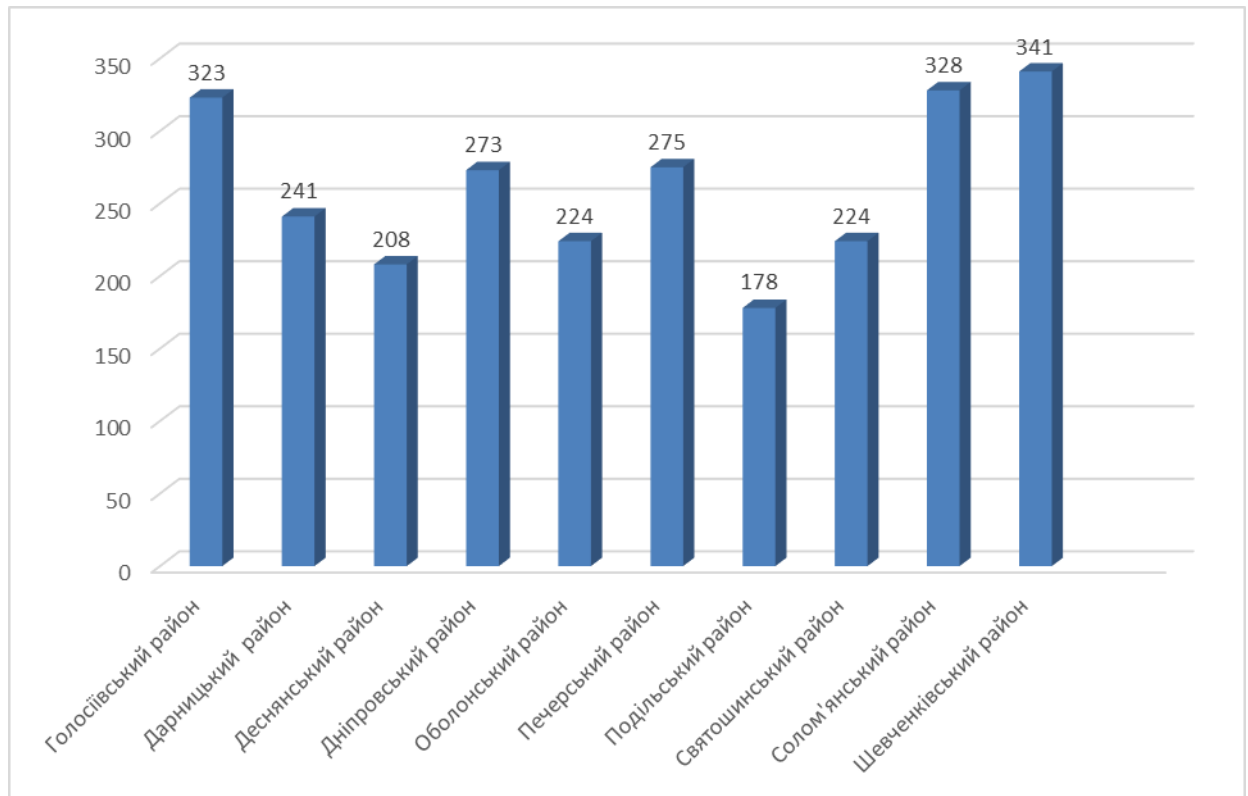


Рис. 2

З інших регіонів або не вказано район - 348.

Серед питань, порушених у зверненнях громадян протягом звітного періоду, 1556 кількість разів порушено питання комунального господарства (36.2% від загальної кількості питань).

63.8 % з питань:

- аграрної політики і земельних відносин – 51 (1.2%);
- транспорту і зв'язку – 56 (1.3%);
- охорони здоров'я – 4 (0.1%);
- екології та природних ресурсів – 69 (1.61%);
- житлової політики – 2 (0.04%);
- забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян – 422 (9.82%);
- діяльності місцевих органів виконавчої влади – 60 (1.4%);
- діяльності органів місцевого самоврядування – 35 (0.9%);
- освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності – 6 (0.1%);
- діяльності об'єднань громадян, релігія та міжконфесійні відносини – 1 (0.02%);
- фінансової, податкової, митної політики – 1 (0.02 %);
- соціального захисту – 1 (0.02 %);
- інші – 2035 (47.34%).

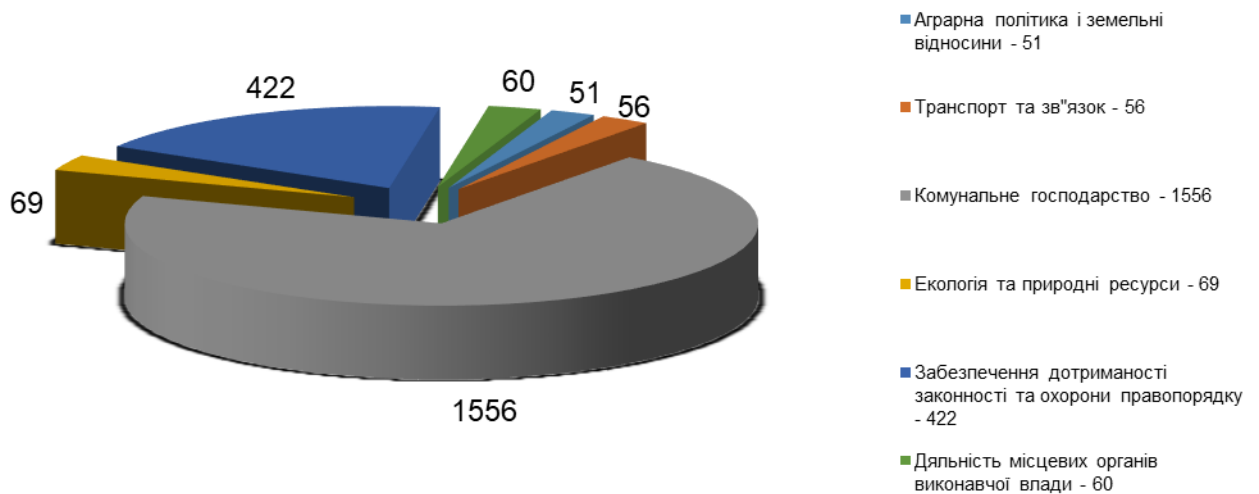


Рис. 3

Результати аналізу та узагальнення звернень дають змогу визначити найбільш актуальні проблеми, що хвилюють громадян. Передусім, це питання самовільно встановлених тимчасових споруд та комунального господарства (порушення благоустрою прибудинкових територій, відновлення благоустрою після проведення ремонтних робіт тощо).

Протягом року Департаментом на усунення виявлених порушень Правил благоустрою у місті Києві:

- ✓ видано 24020 приписів на усунення виявлених порушень Правил благоустрою міста Києва та складено 2768 протоколів за статтею 152 Кодексу України про адміністративні правопорушення;
- ✓ проведено 188 засідання робочої групи, утвореної Департаментом, 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 дрібно роздрібної торговельної мережі;
- ✓ надано комунальному підприємству «Київблагоустрій» 470 доручень на демонтаж;
- ✓ демонтовано тимчасових споруд для провадження підприємницької діяльності 764 об'єктів;
- ✓ демонтовано засобів пересувної дрібнороздрібної торгівлі – 140 об'єктів;
- ✓ демонтовано інших елементів благоустрою (гаражі, шлагбауми, паркувальні пристрої тощо) – близько 400;
- ✓ опрацьовано 98 схеми прив'язки тимчасових споруд для провадження підприємницької діяльності;
- ✓ забезпечено контроль за належним рівнем благоустрою в місцях проведення державних та загальноміських заходів;

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 2676 та закрито 2627 аварійних контрольних карток;
- видано 1717 та закрито 1166 планових контрольних карток.

Для створення максимально сприятливих умов спільного проживання людей і тварин у межах міста, київська влада постійно тримає у полі зору зоозахисну тематику.

Систематично проводяться вакцинація та стерилізація безхатніх тварин, облаштовані офіційні місця для виходу домашніх тварин, активно розвивається процес адопції, тобто прилаштування безпритульних тварин у сім'ї, запроваджені нові програми контролю численності безхатніх тварин тощо.

З метою забезпечення безпечного співіснування людей та тварин, зменшення кількості безпритульних тварин у м. Києві гуманними методами, а також зниження соціальної напруги, протягом 2019 року комунальним підприємством «Київська міська лікарня ветеринарної медицини»:

- розглянуто 4011 звернень та скарг, отриманих від фізичних та юридичних осіб;
- здійснено вилов 1268 безпритульних тварин;
- прилаштовано під опіку 1052 безпритульних тварин;
- стерилізовано 8073 безпритульні собаки та коти;
- вакциновано проти сказу 8058 безпритульних тварин;
- складено 344 акта щодо порушення правил утримання тварин;
- зареєстровано майже 1617 власницьких тварин;
- проведено 29 інформаційно-просвітницьких заходів, зокрема проводились інформаційно-просвітницькі заходи: виставка безпородних собак «Кубок Барбоса – 2019», забіг з собаками «DOG CHOW RAN», участь у «KYIV SMART CITY FORUM 2019», тестування за програмою «Собака-Компаньон», виїзна реєстрація тварин.

*На численні звернення мешканців міста облаштовано 147 собачих вбиралень.*

*Зареєстровано 250 бажуючих стати опікунами безпритульних тварин.*

*У місті Києві впродовж року за зверненнями мешканців ліквідовано понад 300 несанкціонованих сміттєзвалищ.*

Прозорість і відкритість у роботі Департаменту з громадськими інституціями, широке інформування громадськості про свою роботу надають можливість отримувати зворотній зв'язок від населення у частині пропозицій щодо подальшого удосконалення роботи Департаменту.

Забезпечено співпрацю Департаменту із ЗМІ та громадськістю, розміщено 150 статей, опрацьовано 188 журналістських запитів.

Постійно ведеться оновлення новин та оперативне реагування на скарги громадян, які розміщуються на сторінках Facebook.

Організовано виступи посадових осіб на телеканалах ТРК «Київ», «1+1», «ICTV», «СТБ». А також розміщено статті в друкованих виданнях «Хрещатик», «Вечерній Київ», «Громада Київщини», «Хмарочос», які було продубльовано на популярних інтернет-сервісах новин.

Всього за 12 місяців 2019 року діяльність Департаменту в першочергових джерелах ЗМІ висвітлено 128 раз.

Продовжується робота по інформуванню населення за допомогою мережі Інтернет. Це обумовлено вимогами сучасності, широкого доступу та можливістю використання комп'ютерної техніки в різних сферах розвитку суспільства. Постійно оновлюються новини на сторінці у Фейсбук та на сайті Департаменту для інформування громадян про проведену роботу в Департаменті.

Прозорість і відкритість у роботі Департаменту з громадськими інституціями, широке інформування громадськості про свою роботу надають можливість отримувати зворотній зв'язок від населення у частині пропозицій щодо подальшого удосконалення роботи Департаменту.

Особистий прийом громадян в Департаменті здійснюється директором Департаменту 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.

Директором Департаменту упродовж року на особистих прийомах прийнято 107 громадян. З метою оперативного розгляду проблемних питань у проведенні зазначених прийомів громадян постійно беруть участь керівники структурних підрозділів або відповідальні виконавці. Заплановано та проведено один виїзний прийом, на якому прийнято 7 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 7 мешканців міста.

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.