

**Звіт за 9 місяців 2017 року
про стан організації роботи із зверненнями громадян в
Департаменті інформаційно-комунікаційних технологій
виконавчого органу Київської міської ради
(Київської міської державної адміністрації)**

На виконання вимог 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» та затвердженого графіку звітування щодо організації роботи із зверненнями громадян голів районних в місті Києві державних адміністрацій, керівників департаментів та інших структурних підрозділів виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) перед Київським міським головою у 2017 році Департамент інформаційно-комунікаційних технологій виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) (далі – Департамент) надає інформацію про результати роботи із зверненнями громадян за період з 01.01.2017 до 10.11.2017.

Станом на 10.11.2017 у Департаменті опрацьовано 53 звернення громадян, із яких більше 40 відсотків надійшли в електронному вигляді (на електронну пошту або через офіційний веб-портал міста Києва (petition.kievcity.gov.ua) як петиції до Київської міської ради, що не набрали необхідної кількості голосів) (рис.1).

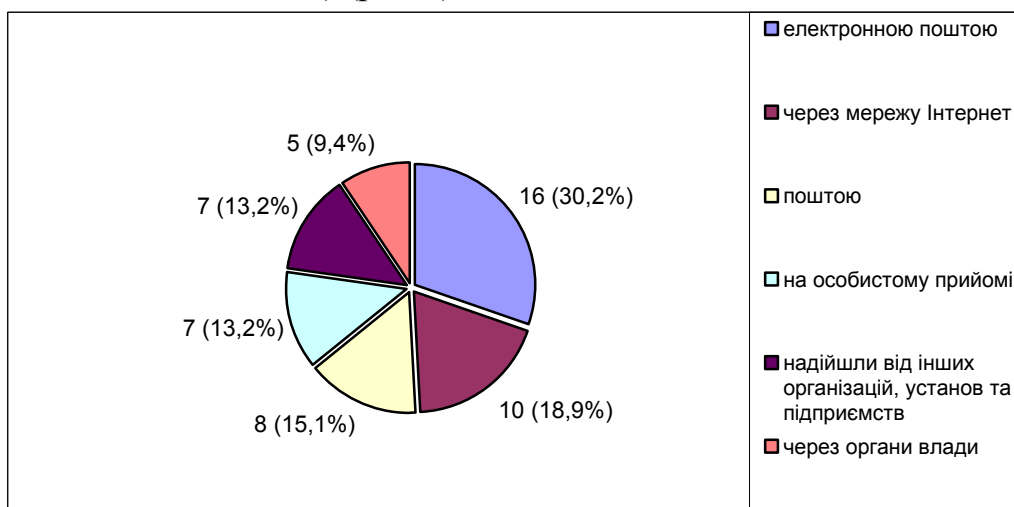


Рис.1 Кількість звернень громадян, що надійшли у 2017 році (за формою надходження)

Усі звернення громадян, що опрацьовувалися у Департаменті, зареєстровані в апараті виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) або секретаріаті Київської міської ради. Безпосередньо до Департаменту громадяни не зверталися.

Крім того у Департаменті розглядалися звернення громадян, що надійшли на пряму телефонну лінію Кабінету Міністрів України та відповідно направлені до виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) за належністю центральними органами: Міністерством охорони здоров'я України, Державною фіскальною службою України), а також одне – від Департаменту транспортної інфраструктури виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

Із загальної кількості звернень громадян – 12 колективних, кількість громадян, що звернулися – 1104.

В основному звернення громадян стосувалися таких питань:

- функціонування веб-ресурсів Київської міської державної адміністрації;
- діяльність підпорядкованих Департаменту комунальних підприємств, зокрема КП «Головний інформаційно-обчислювальний центр»;
- пропозиції щодо розбудови системи відеоспостереження міста Києва тощо.

Усього порушено 95 питань, із яких:

- питання комунального господарства с – 41 (43%),
- питання діяльності місцевих органів виконавчої влади – 17 (18%),
- інформаційна політика, діяльність ЗМІ – 6 (6%),
- забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку – 5 (5%),
- транспорт і зв'язок – 5 (5%),
- соціальний захист – 5 (5%) та інші.

Аналіз звернень громадян у розрізів районів міста Києва показує, що найбільша кількість звернень надійшло від громадян, що проживають у Деснянському районі, менше – у Дніпровському, Дарницькому, Святошинському та Солом'янському.

До Департаменту не надходили звернення від громадян, вирішення проблем яких приділяється особлива увага, а саме: від учасників бойових дій та інвалідів війни, Героїв України, Героїв соціалістичної праці, Героїв Радянського союзу, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня» та інших. Опрацьовано шість звернень від інвалідів, ветеранів праці, пенсіонерів.

У Департаменті відпрацьовано заходи на виконання вимог 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», розроблено та затверджено такі документи:

план заходів щодо виконання Указу Президента України від 07.02.2008 № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування

конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» на 2017 рік;

план роботи із зверненнями громадян у Департаменті інформаційно-комунікаційних технологій виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) на 2017 рік;

план проведення нарад з працівниками, відповідальними за роботу із зверненнями громадян у структурних підрозділах Департаменту інформаційно-комунікаційних технологій виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) на 2017 рік;

графік проведення перевірки роботи із зверненнями громадян окремих підрозділів Департаменту інформаційно-комунікаційних технологій виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) на 2017 рік;

графік проведення особистого прийому громадян директором та першим заступником директора Департаменту інформаційно-комунікаційних технологій виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації);

графік звітування керівників структурних підрозділів Департаменту інформаційно-комунікаційних технологій виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) про роботу із зверненнями громадян на 2017 рік.

На виконання вище наведених документів протягом звітного періоду: 11.04.2017, 14.07.2017 та 12.10.2017 проведено робочі наради директора Департаменту з керівниками структурних підрозділів щодо дотримання вимог законодавства під час роботи із звернення громадян.

Відповідно до затвердженого графіку звітування керівників структурних підрозділів Департаменту інформаційно-комунікаційних технологій виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) про роботу із зверненнями громадян на 2017 рік проведено перевірку роботи таких підрозділів та посадових осіб:

– за результатами півріччя 2017 року – управління розвитку інформаційно-телекомунікаційної інфраструктури; сектору з питань бухгалтерського обліку, фінансового забезпечення та звітності; головного спеціаліста – юрисконсульта;

– за результатами дев'яти місяців 2017 року – управління розвитку інформаційних систем; головного спеціаліста з питань персоналу.

На робочих нарадах у директора Департаменту, що відбулися 14.07.2017 та 12.10.2017, обговорено результати перевірок роботи підрозділів та посадових осіб із зверненнями громадян у 2017 році.

На офіційній веб-сторінці Департаменту <https://kyivcity.gov.ua/content/departament-informaciynokomunikaciynih-tehnologiy.html> розміщено інформацію про проведення особистого прийому директором та першим заступником директора Департаменту інформаційно-комунікаційних технологій. У зв'язку із розміщенням структурних підрозділів Департаменту на третьому та п'ятому поверхах адміністративної будівлі по вул. Хрещатик, 36 запис на особистий прийом до директора Департаменту та його першого заступника здійснюється за попереднім записом за телефоном (044) 202 76 13. Директор Департаменту

приймає відвідувачів у перший вівторок місяця з 14:00 до 16:00, а перший заступник директора Департаменту – у третій вівторок місяця з 14:00 до 16:00.

У зв'язку із відсутністю прохань від громадян керівництво Департаменту не проводило особисті прийоми та відповідно до управління з питань звернень громадян апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) не надавалися звіти про проведення особистих прийомів громадян.

Відповідно до наданих керівництвом Київської міської державної адміністрації доручень у Департаменті розглядалося ряд звернень громадян щодо надання їм відеоданих із системи відеоспостереження міста Києва у зв'язку із відкриттям кримінальних проваджень щодо злочинів, вчинених на відповідних вулицях міста. Громадянам надано роз'яснення щодо функціонування системи відеоспостереження міста Києва та рекомендації звернутися до Головного управління Національної поліції України у м. Києві (далі – ГУНП України у м. Києві), якому надано доступ як до всіх камер системи відеоспостереження міста Києва, так і до архіву відеоданих, а районні управління поліції ГУНП України у м. Києві мають можливість отримати необхідну інформацію у відповідному підрозділі ГУНП у м. Києві..

Опрацьовувалися звернення громадян із пропозиціями включення окремих будівель, мікрорайонів, громадських місць, закладів до переліку об'єктів інфраструктури міста, на яких встановлюється обладнання системи відеоспостереження міста Києва. Громадян поінформовано, що з метою підвищення рівня громадської безпеки та оперативності реагування відповідних органів міської влади та правоохоронних органів на надзвичайні ситуації та порушення правопорядку в Києві на початкових етапах реалізації цього масштабного проекту першочергово обладнання зовнішнього відеоспостереження встановлюється на інфраструктурних об'єктах міста, як, наприклад, усі мости через Дніпро, транспортні вузли, шляхопроводи, магістралі, об'єкти соціально-культурного призначення (заклади освіти, зокрема дитячі дошкільні заклади, заклади культури, архітектурні, історичні та культурні пам'ятки нашої держави тощо), а також місця з погіршеною криміногенною ситуацією та масового скупчення людей. При подальшому розвитку системи відеоспостереження у наступні роки будуть враховуватися пропозиції та вимоги органів державної влади, органів місцевого самоврядування, а також мешканців міста.

У Департаменті відповідно до розпорядження Кабінету Міністрів України від 09.06.2011 № 589-р, постанови Кабінету Міністрів України від 12.08.2009 № 898, на виконання протокольного доручення Кабінету Міністрів України від 25.07.2009 та з метою оперативного опрацювання звернень громадян, які надходять на пряму телефонну лінію Державної установи «Урядовий контактний центр» та до комунальної бюджетної установи «Контактний центр міста Києва 1551» в Департаменті у визначені терміни опрацьовано звернення киян щодо розвитку системи відеоспостереження.

Керівництво Департаменту здійснює контроль за роботою підпорядкованих комунальних підприємств: КП «Інформатика», КП «Головний інформаційно-обчислювальний центр» та СКП «Київтелесервіс» щодо дотримання ними термінів надання відповідей заявникам або Департаменту для

підготовки узагальненої інформації заявникам відповідно до наданих доручень. Директор Департаменту своїм дорученням від 11.09.2017 № 075-1687 зобов'язав керівників комунальних підприємств забезпечити вчасне виконання доручень керівництва Київської міської державної адміністрації із відповідним оформлення їх результатів з використанням системи електронного документообігу та попередив про персональну відповідальність за порушення виконавської дисципліни.

Департамент інформаційно-комунікаційних технологій виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) неухильно дотримується вимог законодавства при роботі із зверненнями громадян, перевіряє факти, викладені у зверненнях, та у межах своєї компетенції сприяє поновленню порушених прав та інтересів громадян, забезпечує всебічне опрацювання порушених громадянами питань, надає ґрунтовні відповіді за результатами виконання поставлених киянами завдань та інформує про вжиті заходи у разі відтермінування їх виконання або детально пояснює причини неможливості їх реалізації.

Станом на 10.11.2017 у Департаменті відсутні порушення термінів виконання доручень керівництва Київської міської державної адміністрації, які надавалися на виконання звернень громадян.

Додатки: інформація про звернення громадян – на 5 арк.

ДАНІ

про звернення громадян, що надійшли до Департаменту інформаційно-комунікаційних технологій виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) за період з 01.01.2017 по 10.11.2017, у порівнянні з аналогічним періодом 2016 року

№ з/п	Структурний підрозділ виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)	Кількість усіх звернень		Кількість звернень, що надійшли поштою (п.1.1) *		Кількість звернень на особистому прийомі (п.1.2)		Кількість громадян, які звернулися	
		2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	Департамент інформаційно-комунікаційних технологій виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)	0	53	0	53	0	0	0	1104

№ з/п	Кількість звернень, з них:															
	повторних (п.2.2)		колективних (п.5.2)		від учасників та інвалідів війни, учасників бойових дій (п. 7.1, 7.3, 7.4, 7.5)		від інвалідів I,II,III групи (п.7.7, 7.8, 7.9)		від ветеранів праці (п.7.6)		від дітей війни (п.7.2)		від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь (п.7.11, 7.12, 7.13)		від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи (п.7.14, 7.15)	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26
	0	0	0	12	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0

* указані пункти Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України № 858 від 24 вересня 2008 року

Додаток 1 СП
(продовження)

№ з/п	Кількість питань, порушених у зверненнях громадян		у тому числі питання:																			
			аграрної політики і земельних відносин		транспорту і зв'язку		фінансової, податкової, митної політики		соціального захисту		праці і заробітної плати		охорони здоров'я		комунального господарства		житлової політики		екології та природних ресурсів		забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку запобігання дискримінації	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48
	0	95	0	0	0	5	0	2	0	5	0	0	0	1	0	41	0	0	0	0	0	5

№ з/п	у тому числі питання:															
	сім'ї, дітей, молоді, гендерної рівності, фізичної культури і спорту		освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності		діяльності об'єднань громадян, релігії та міжконфесійних відносин		діяльності центральних органів виконавчої влади		діяльності місцевих органів виконавчої влади		діяльності органів місцевого самоврядування		державного будівництва, адміністративно-територіального устрою		інші	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017	2016	2017
	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64
	0	0	0	2	0	0	0	0	0	15	0	2	0	0	0	17

Керівник

(підпис)

Ю.Назаров

Інформація щодо розгляду звернень громадян,
що надійшли до Департаменту інформаційно-комунікаційних технологій
виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)
у розрізі кореспондентів за період з 01.01.2017 по 10.11.2017

№ з/п	Кореспондент, звідки надійшло звернення	Загальна кількість звернень	Кількість звернень виконаних в строк, з яких					Кількість звернень виконаних з порушенням
			задоволено	роз'яснено	відмовлено	інше	на виконанні	
1*	Київська міська державна адміністрація, з них	42	0	30	0	1	11	0
	- доручень Київського міського голови, з них	0	0	0	0	0	0	0
	- доповіді особисто Київському міському голови	0	0	0	0	0	0	0
2*	Адміністрація Президента України	0	0	0	0	0	0	0
3*	Кабінет Міністрів України	0	0	0	0	0	0	0
4*	Верховна Рада України	0	0	0	0	0	0	0
5*	Народні депутати України	0	0	0	0	0	0	0
6*	Органи прокуратури України	0	0	0	0	0	0	0
7*	Інші органи державної влади	11	0	9	0	2	0	0
8*	Громадян	0	0	0	0	0	0	0
9	Всього	53	0	39	0	3	11	0

Керівник

(підпис)

Ю.Назаров

ДОВІДКА

щодо роботи із зверненнями громадян, що надійшли до Департаменту інформаційно-комунікаційних технологій виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) за період з за період з 01.01.2017 по 10.11.2017

№	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	
1	Від громадян поштою	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Від громадян на особистому прийомі	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Через уповноважену особу	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Через органи влади	53	12	0	0	2	10	40	3	0	0	2	0	0	0	0	0	51
5	з них від КМУ	2	0	0	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
6	Через засоби масової інформації	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
7	Від інших органів, установ організацій	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Разом	53	12	0	0	2	10	40	3	0	0	2	0	0	0	0	0	51

1. Колективних; 2. Повторних; 3. Від героїв, інвалідів ВВВ; 4. Від ветеранів війни та праці, багатодітних сімей та інших громадян, які потребують соціального захисту та підтримки; 5. Пропозиції; 6. Заяви, клопотання; 7. Скарги; 8. Вирішено позитивно; 9. Відмовлено у задоволенні; 10. Дано роз'яснення; 11. Звернення, що повернуто авторові відповідно до статей 5 і 7 Закону України "Про звернення громадян"; 12. Звернення, що пересилається за належністю відповідно до статті 7 Закону України "Про звернення громадян"; 13. Звернення, що не підлягає розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України "Про звернення громадян"; 14. Розглянуто, надано відповідь з порушенням термінів; 15. У стадії розгляду.

Керівник

(підпис)

Ю.Назаров

ДОВІДКА

щодо роботи із зверненнями громадян, що надійшли до Департаменту інформаційно-комунікаційних технологій виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) за період з 01.01.2017 по 10.11.2017

№	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	23	24	
1	Від громадян 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
2	Від громадян на особистому прийомі	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
3	Через уповноважену особу	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
4	Через органи влади	53	0	0	3	0	1	0	0	0	20	0	0	4	0	1	1	5	0	0	0	12	0	0	0	6	1104
5	з них від КМУ	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2
6	Через засоби масової інформації	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
7	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	0	0
	Разом	53	0	0	3	0	1	0	0	0	20	0	0	4	0	1	1	5	0	0	0	12	0	0	0	6	1104

1. Промислова політика ; 2. Аграрна політика і земельні відносини; 3. Транспорт і зв'язок; 4. Економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво; 5. Фінансова, податкова, митна політика; 6. Соціальний захист; 7. Праця і заробітна плата; 8. Охорона здоров'я; 9. Комунальне господарство; 10. Житлова політика; 11. Екологія та природні ресурси; 12. Забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян; 13. Сім'я, діти, молодь, гендерна рівність, фізична культура і спорт; 14. Культура та культурна спадщина, туризм; 15. Освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність; 16. Інформаційна політика, діяльність засобів масової інформації; 17. Діяльність об'єднань громадян, релігія та міжконфесійні відносини; 18. Діяльність Верховної Ради України, Президента України та Кабінету Міністрів України; 19. Діяльність центральних органів виконавчої влади; 20. Діяльність місцевих органів виконавчої влади; 21. Діяльність органів місцевого самоврядування; 22. Обороздатність, суверенітет, міждержавні і міжнаціональні відносини; 23. Державне будівництво, адміністративно-територіальний устрій; 24. Інше.

Керівник

(підпис)

Ю.Назаров