

В.о. голови Дарницької районної
в місті Києві державної адміністрації
Лозовому В.Б.

Інформація для розгляду на апаратній нараді 27.02.2018 з питання:

«Про опрацювання структурними підрозділами Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації та комунальними підприємствами, віднесеними до сфери управління Дарницької РДА звернень громадян (ПИСЬМОВІ звернення) та звернень, що надійшли через КБУ «Контактний центр міста Києва» (звернення КЦ), а також про стан виконавської дисципліни за 2017 рік»

Протягом 2017 року відділом роботи із зверненнями громадян апарату Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації опрацьовано 43 212 звернень громадян, з яких 4 008 – ПИСЬМОВІ звернення (заяви, скарги, клопотання, що надійшли та зареєстровані через систему АСКОД) та 39 204 – звернення КЦ, що надійшли через КБУ «Контактний центр міста Києва».

Детальніше про ПИСЬМОВІ звернення

За період з 01.01.2017 по 31.12.2017 до Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації через систему АСКОД надійшло 4 008 звернень громадян. Порівняно з аналогічним періодом минулого року слід відмітити зменшення кількості надходження звернень на 15%.

Звернення розподілились на: заяви – 3 662 (91%); скарги – 241 (6%) та пропозиції – 105 (3%).

Протягом звітнього періоду більшість звернень надійшла за дорученням керівництва виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) – 1 570 звернень (39% від загальної кількості звернень за звітний період), безпосередньо від громадян на адресу Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації надійшло 1 531 звернення (38% від загальної кількості звернень за звітний період).

За 2017 рік з урахуванням колективних звернень, до Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації звернулось 43 288 громадян, якими порушено 4 867 питань.

Протягом 2017 року до Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації надійшло 732 колективних звернення, що складає 18% загальної кількості звернень громадян за звітний період. У зверненнях громадяни переважно порушували питання комунального господарства, житлової політики, соціального захисту населення, забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності тощо. Слід відмітити зменшення надходжень звернень з питань соціального захисту населення у 3,3 разів, що наразі пояснюється збільшенням звернень

безпосередньо до Департаменту соціальної політики міста Києва виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державно адміністрації), який наділено повноваженнями щодо здійснення виплат одноразової матеріальної допомоги учасникам АТО. При цьому спостерігається тенденція збільшення звернень з питань сім'ї, дітей, молоді, гендерної рівності, фізичної культури і спорту у 2,4 рази.

В рамках виконання завдань, передбачених Указом Президента України від 07.02.08 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», відділом роботи із зверненнями громадян апарату Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації впродовж звітнього періоду проведено:

- 14 виїзних днів «контролю», під час яких з виїздом на місце перевірено стан розгляду (виконання) звернень, за результатами перевірки складено відповідні акти;

- 11 перевірок організації роботи із зверненнями громадян в структурних підрозділах та комунальних підприємствах, віднесених до сфери управління Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації, надано відповідні доручення;

- проведено 12 засідань постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян при Дарницькій районній в місті Києві державній адміністрації.

Крім того, особисто в.о. голови Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації проведено:

- 34 особисті прийоми громадян, під час яких звернулось 163 громадянина;

- 6 виїзних прийомів громадян, під час яких звернулися 21 громадянин;

- 10 прямих «гарячих» телефонних ліній, під час проведення яких зателефонувало 16 громадян.

Під час проведення особистих прийомів громадян забезпечувався пріоритет першочерговості прийому інвалідів Великої Вітчизняної війни, учасників Великої Вітчизняної війни, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», учасників АТО та іншим пільговим категоріям населення.

Детальніше про звернення КЦ

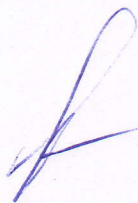
Кількість звернень, що надійшли протягом 2017 року через КБУ «Контактний центр міста Києва» складає 39 204 звернення, 53,5% з яких впливають на окремі показники рейтингової оцінки діяльності районних в місті Києві державних адміністрацій (16 323 звернення – ЖКГ, 4 238 звернень – благоустрій, 439 звернень – торгівля).

Детальніше про виконавську дисципліну

З метою підвищення рівня виконавської дисципліни в Дарницькій районній в місті Києві державній адміністрації відділом постійно надаються нагадування щодо звернень, термін опрацювання яких закінчився/наближається або повернуті на доопрацювання: щоденно по зверненням КЦ (рейтингових), та щосереді по ПИСЬМОВИМ зверненням. При опрацюванні рейтингових звернень слід наголосити,

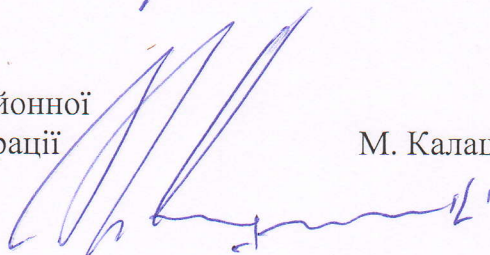
що ключове значення має рівень фактичного виконання звернень та індекс швидкості виконання структурними підрозділами Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації та комунальними підприємствами, віднесеними до сфери управління Дарницької РДА.

В.о. начальника відділу роботи
із зверненнями громадян апарату



В. Чепурко

ПОГОДЖЕНО
Керівник апарату Дарницької районної
в місті Києві державної адміністрації



М. Калашник