

Виконувачу обов'язків голови  
Дарницької районної в місті  
Києві державної адміністрації  
Захарченку П.П.

#### ДОВІДКА

на апаратну нараду Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації  
22.05.2018 з питання «Про опрацювання структурними підрозділами  
Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації та комунальними  
підприємствами району усних звернень, які надійшли від КБУ «Контактний  
центр міста Києва» за підсумками I кварталу 2018 року»

Сектор моніторингу звернень апарату Дарницької районної в місті Києві  
державної адміністрації повідомляє наступне.

За період з 01.01.2018 по 31.03.2018 до Дарницької районної в місті Києві  
державної адміністрації надійшло 8982 усних звернень. Із них :

- цілодобова «гаряча лінія» 1551 – 5834 звернення
- сайт – 2439 звернень
- урядова «гаряча лінія» - 700 звернень
- інші (електронна пошта, іногородні, ЗМІ) – 9 звернень

Із 8982 звернень:

- фактично виконано 4429 звернень (49,3%)
- роз'яснено – 4553 звернень (50,6%)

На виконання окремого доручення Київського міського голови  
від 01.04.2015 № 9482 за результатами аналізу окремих показників діяльності  
районних в місті Києві державних адміністрацій, сектор моніторингу звернень  
апарату повідомляє наступне.

**Щодо показника 5 Споживчий ринок (рівень виконання звернень  
громадян)**

За період з 01.01.2018 по 31.03.2018 до Дарницької районної в місті Києві  
державної адміністрації надійшло 50 усних звернень з питань споживчого  
ринку, рівень виконання звернень становить 9,63 % та відповідає позиції № 10.

Із них:

- фактично виконано – 42 звернення (84,0%)
- роз'яснено – 8 звернень (16,0%)

Серед вказаних звернень найчастішими є питання: забезпечення  
хлібобулочними виробами населення, правила торговельного обслуговування  
населення, незручності для проживання мешканців від роботи закладів торгівлі  
та ресторанного типу, закриття та перепрофілювання закладів торговельної

мережі, організація закладів торгівлі з продажу продовольчих та побутових товарів, діяльність продовольчих змішаних та непродовольчих ринків.

**Щодо показника 6 Житлове господарство (рівень виконання звернень громадян)**

За період з 01.01.2018 по 31.03.2018 до Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації надійшло 4028 усних звернень з питань житлового господарства, рівень виконання звернень становить 7,62 % та відповідає позиції № 10. Із них: виконано – 2654 звернення (65,9%) звернень, роз'яснено – 1374 звернень (34,1%).

В розрізі:

По структурним підрозділам – надійшло – 547, із них:

- фактично виконано 209 звернень (38,2%);
- роз'яснено – 338 звернень (61,8%)

По комунальним службам району – 3481, із них:

- фактично виконано 2445 звернень (70,2%);
- роз'яснено – 1036 звернень (29,8%)

**Щодо показника 7 Благоустрій (рівень виконання звернень громадян)**

За період з 01.01.2018 по 31.03.2018 до Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації надійшло 823 усні звернення з питань благоустрою, рівень виконання звернень становить 6,81 % та відповідає позиції № 10. Із них: виконано – 547 звернень (66,5%), роз'яснено – 276 звернень (33,5%)

В розрізі:

По структурним підрозділам – 171 звернення, із них

- фактично виконано 60 звернень (35,0%);
- роз'яснено – 111 звернень (65,0%)

По комунальним службам району – 652 звернення, із них

- фактично виконано – 487 звернень (74,7%);
- роз'яснено – 165 звернень (25,3%)

За період з 01.01.2018 по 31.03.2018 на розгляд та опрацювання до району від КБУ «Контактний центр міста Києва» щодо показника 6 Житлове господарство (рівень виконання звернень громадян) та показника 7 Благоустрій (рівень виконання звернень громадян) надійшли звернення з актуальніших питань, а саме:

- прибирання снігу на прибудинкових територіях, вулиць;
- відсутність насипу (піску, солі) на дорозі, вулиці;

- прибирання приміщень;
- прибирання та санітарний стан територій;
- незадовільний вивіз сміття;
- встановлення смітєвих контейнерів та урн для сміття;
- ремонт та обслуговування зливневих стоків;
- стихійне сміттєзвалище;
- скління та ремонт вікон;
- знищення омели, амброзії;
- відсутність освітлення в під'їзді;
- безпритульні люди в будинку;
- відсутність каналізаційних, водопровідних люків;
- опалення по стояку;
- незадовільне освітлення

Більшість рейтингових звернень, питання яких не відносяться до компетенції Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації, переадресовуються до інших організацій за допомогою програми ARM CallCenter або пересилаються за належністю відповідному органу чи посадовій особі. Серед вказаних звернень найчастішими є питання: відновлення водопостачання, електропостачання, опалення, благоустрою, встановлення контейнерів для роздільного збирання сміття тощо.

За I квартал 2018 року залишаються не виконаними 3 звернення:

- *знищення омели амброзії та рослин – паразитів – 3 звернення.*
- Кронування омели буде проведено при наявності фінансування та спецтехніки. Планування робіт до кінця травня місяця.

Через комп'ютерну програму єдиного електронного документообігу АСКОД ІТС «Єдиний інформаційний простір територіальної громади м. Києва» до Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації надійшов лист від комунальної бюджетної установи «Контактний центр міста Києва» від 29.03.2018 №194-440/04 щодо удосконалення показників рейтингової оцінки «Рівень виконання звернень громадян з питань життєдіяльності району» з методикою розрахунку та Департаментом економіки та інвестицій виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) від 16.04.2018 № 6578/70 внесено зміни до Переліку окремих показників оцінки діяльності районних в місті Києві державних адміністрацій щодо п. 3 «Рівень виконання звернень громадян з питань споживчого ринку в розрізі районних в місті Києві державних адміністрацій» замінено на «Рівень виконання звернень громадян з питань життєдіяльності району в розрізі районних в місті Києві державних адміністрацій».

Рейтинговий показник «Рівень виконання звернень громадян з питань життєдіяльності району» включає 1513 різних питань.

Визначатися цей рейтинговий показник буде по 3 складовим:

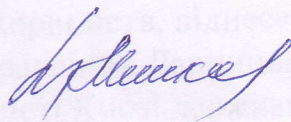
1. Відсоток вчасно закритих звернень.
2. Відсоток достовірності
3. Відсоток виконання

Усі звернення розглядаються структурними підрозділами Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації та комунальними підприємствами, віднесеними до сфери управління Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації, вчасно.

Керівникам структурних підрозділів Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації та комунальних підприємств, віднесених до сфери управління Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації приділяти більшу увагу опрацюванню рейтингових усних звернень, не порушуючи контрольний термін та закриття звернень по фактичному виконанню.

Питання якісного та оперативного розгляду звернень перебувають на постійному контролі у секторі моніторингу звернень апарату Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації.

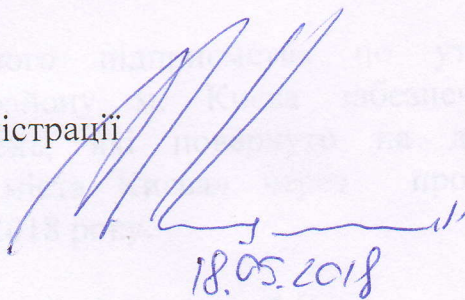
Виконувач обов'язків сектору  
моніторингу звернень апарату



І. Минко

ПОГОДЖЕНО

Керівник апарату  
Дарницької районної  
в місті Києві державної адміністрації



18.05.2018

М.Калашник

## ПРОПОЗИЦІЇ

до протоколу доручень, направлених під час апаратної наради Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації 22.05.2018 з питання «Про опрацювання структурними підрозділами Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації та комунальними підприємствами району усних звернень, які надійшли від КБУ «Контактний центр міста Києва за підсумками I кварталу 2018 року»

1) Керівникам структурних підрозділів Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації та комунальних підприємств, віднесених до сфери управління Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації надавати увагу першочерговому опрацюванню усних звернень, які входять в рейтингової оцінки діяльності районних в місті Києві державних адміністрацій щодо п. 3 «Рівень виконання звернень громадян з питань життєдіяльності району», п. 4 «Рівень виконання звернень громадян з питань житлового господарства», п. 5 «Рівень виконання звернень громадян з питань забезпечення благоустрою» з наданням інформації в установленому порядку.

Виконавці: керівники структурних підрозділів  
Дарницької районної в місті Києві  
державної адміністрації та комунальних  
підприємств, віднесених до сфери  
управління Дарницької районної  
в місті Києві державної адміністрації

Термін: постійно

2) Керівнику комунального підприємства по утриманню зелених насаджень Дарницького району м. Києва забезпечити опрацювання рейтингових усних звернень, які повернуто на доопрацювання від КБУ «Контактний центр міста Києва» через програмний комплекс ARMCallCenter за I квартал 2018 року.

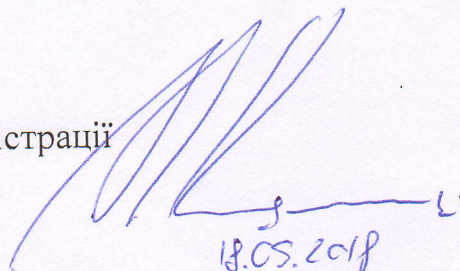
Виконавці: Філінська Л.Д.

Термін: до 31.05.2018

ПОГОДЖЕНО

Керівник апарату  
Дарницької районної  
в місті Києві державної адміністрації

М. Калашник



18.05.2018