

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

ДОВІДКА

на апаратну нараду Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації 23.10.2018 з питання «Про опрацювання звернень громадян (усних звернень), що надійшли до Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації від КБУ «Контактний центр міста Києва» за підсумками III кварталу 2018 року»

За період з 01.07.2018 по 30.09.2018 до Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації від КБУ «Контактний центр міста Києва» через програмний комплекс ARM CallCenter надійшло **9487** усних звернень.

Із них:

- цілодобова «гаряча лінія» 1551 – 6239 звернень
- сайт – 2381 звернення
- урядова «гаряча лінія» - 863 звернення
- інші (іногородні, телеєфір) – 4 звернення

В розрізі:

По структурних підрозділах та комунальних підприємствах району (КП по УЗН Дарницького району м Києва, КП «ШЕУ по ремонту та утриманню автомобільних шляхів та споруд на них Дарницького району» м. Києва, КП «Позняки-Інвест-УКБ Дарницького району м. Києва») – 2739:

- виконано фактично – 493 (18,0%)
- надано роз'яснення – 2102 (76,74%)
- в роботі – 144 (5,26%)

КП «Керуюча компанія з обслуговування житлового фонду Дарницького району м. Києва» – 6748:

- виконано фактично – 4068 (60,29%)
- надано роз'яснення – 2634 (39,03%)
- в роботі – 46 (0,68%)

За результатами аналізу окремих показників діяльності районних в місті Києві державних адміністрацій у III кварталі 2018 року надійшли звернення:

- з питань життєдіяльності району – 5977, із них: виконано фактично – 1904, надано роз'яснення – 3647, повернуто на доопрацювання – 7, на розгляді – 133; в роботі – 286 звернень.

- з питань житлового господарства - 3423, із них виконано фактично – 2658, надано роз'яснення – 726, повернуто на доопрацювання – 12, на розгляді – 27;

- з питань забезпечення благоустрою міста – 1003, із них: виконано фактично – 728, надано роз'яснення – 223, повернуто на доопрацювання – 10, на розгляді – 42.

За період з 01.07.2018 по 30.09.2018 сектором моніторингу звернень апарату здійснено аналіз усних звернень, що входять до оцінки діяльності районних в місті Києві державних адміністрацій та визначено найбільшу кількість усних звернень з найактуальніших питань, а саме:

Структурні підрозділи Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації та комунальні підприємства, віднесені до сфери управління	Кількість усних звернень з питань життєдіяльності району	Кількість усних звернень з питань житлового господарства	Кількість усних звернень з питань благоустрою
Відділ контролю за благоустроєм та охорони навколишнього природного середовища	372	112	124
Управління житлово-комунального господарства	172	281	65
Управління капітального будівництва	116	12	8
Відділ торгівлі, побуту та підприємництва	70	7	0
Відділ з питань запобігання і виявлення корупції та взаємодії з правоохоронними органами	300	2	4
КП УЗН Дарницького району м. Києва	63	135	139
КП «Позняки-Інвест-УКБ Дарницького району міста Києва»	32	13	1
КП «ШЕУ Дарницького району» м. Києва	175	35	29
Управління праці та соціального захисту населення	437	1	0
Управління охорони здоров'я	146	0	0
Управління освіти	182	15	11
КП «Керуюча компанія з обслуговування житлового фонду Дарницького району м. Києва»			
ЖЕД-201	494	325	49
ЖЕД-202	429	552	80
ЖЕД-203	582	519	111
ЖЕД-204	278	200	63
ЖЕД-205	156	166	36
ЖЕД-206	250	148	31
ЖЕД-207	52	71	21
ЖЕД-208	231	210	46
ЖЕД-209	153	193	52
ЖЕД-210	1453	516	145

В розрізі питань:

- з питань житлового господарства та благоустрою міста

По структурних підрозділах та комунальних підприємствах району (КП по УЗН Дарницького району м Києва, КП «ШЕУ по ремонту та утриманню автомобільних шляхів та споруд на них Дарницького району» м. Києва, КП «Позняки-Інвест-УКБ Дарницького району м. Києва»):

- прибирання та санітарний стан територій – 88

- знищення омели, амброзії та рослин – паразитів – 61
- відсутність ХВП – 61
- ремонт та обслуговування зливневих стоків – 43
- утримання парків та лісопарків у місті Києві – 37
- відновлення благоустрою після планових, аварійних робіт на об'єктах благоустрою – 37
- скошування трави – 32
- відсутність ГВП- 29
- відсутність електропостачання – 22
- ремонт, демонтаж, фарбування елементів дитячих майданчиків - 20
- ремонт та заміна входних дверей – 16
- видалення аварійних, пошкоджених хворобами дерев – 12
- стихійні сміттєзвалища – 12
- відсутність решіток зливоприймачів і т. д. - 12

КП «Керуюча компанія з обслуговування житлового фонду Дарницького району м. Києва»:

- технічні недоліки стану ліфтів – 324
- відсутність освітлення у під'їздах – 283
- відсутність ХВП – 257
- відсутність ГВП – 219
- прибирання приміщень – 162
- утримання підвалів, колясочних технічних поверхів – 139
- відсутність електропостачання – 128
- прибирання та санітарний стан територій – 116
- технічне обслуговування систем тепло, водопостачання та водовідведення – 104
- вологе прибирання приміщень – 103
- незадовільний стан кнопок виклику ліфтів – 96
- проведення дезінсекції – 62
- полив клумб і газонів, дерев, кущів – 49
- ремонт та обслуговування сміттєпроводів та зміттєзбірників в приміщенні -48
- проведення дератизації – 43
- незадовільна освітленість в приміщеннях ліфтів – 38
- відсутність ГВП по стояку – 37
- перерахунок плати за утримання будинку та прибудинкової території – 35 і т.д.

- з питань життєдіяльності району

По структурних підрозділах та комунальних підприємствах району (КП по УЗН Дарницького району м Києва, КП «ШЕУ по ремонту та утриманню автомобільних шляхів та споруд на них Дарницького району» м. Києва, КП «Позняки-Інвест-УКБ Дарницького району м. Києва»):

- розрахунки, нарахування та перерахунок субсидій – 357

- укладання та ремонт асфальтного покриття – 259
 - несанкціонована торгівля – 96
 - перевірка дозвільної документації, демонтаж кіосків, ларків – 83
 - надання пільгових рецептів на ліки – 56
 - евакуація без господарських, залишених транспортних засобів – 55
 - обслуговування в амбулаторно-поліклінічних установах – 43
 - влаштування дитини в дошкільні навчальні заклади – 42
 - забруднення повітря від невідомих джерел – 38
 - порушення правил тиші (після 22.00) – 37
 - правила торгівельного обслуговування населення – 34
 - технічний стан проїжджих частин вулиць та тротуарів – 33
 - облаштування прилеглої території навчальних закладів – 25
 - освітлення на опорних стовпах – 25
 - взаємовідносини з сусідами – 25
 - стихійні сміттєзвалища у районі – 23
 - демонтаж пунктів прийому вторинної сировини – 23
 - забруднення повітря від роботи виробничих підприємств (заводів, фабрик) – 20
 - виплата пенсій через поштові відділення та установи банків – 19 і т.д.
- КП «Керуюча компанія з обслуговування житлового фонду Дарницького району м. Києва»:

- щодо роботи пасажирських ліфтів – 987
- ремонт дахів – 336
- щодо роботи вантажних ліфтів – 314
- ремонт в під'їздах – 224
- ремонт та заміна електроприладів – 214
- укладання та ремонт асфальтних покриттів – 140
- пропозиції щодо налагодження роботи ЖКГ – 92
- ремонт та облаштування господарських майданчиків – 90
- капітальний ремонт труб в будинках – 70
- будівництво системи зливневих стоків – 69
- будівництво, до облаштування дитячих майданчиків – 63
- несправність системи диспетчеризації – 59
- проведення модернізації, заміни ліфтів – 56
- взаємовідносини з сусідами – 46 і т. д.

Усі усні звернення, які надійшли до Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації від комунальної бюджетної установи «Контактний центр міста Києва» структурними підрозділами та комунальними підприємствами, віднесеними до сфери управління райдержадміністрації розглянуто та опрацьовано вчасно, надано відповіді в установленому порядку.

На виконання окремого доручення Київського міського голови від 01.04.2015 № 9482 та Департаменту економіки та інвестицій виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації)

від 06.05.2015 № 050/04-3589 за результатами аналізу окремих показників діяльності районних в місті Києві державних адміністрацій за III квартал 2018 року:

Щодо показника 3 Рівень виконання звернень громадян з питань життєдіяльності району рівень виконання звернень становить 87,00%. Порівнюючи з II кварталом 2018 року (рівень виконання звернень громадян становив 80,49%), що збільшився на 6,51 % у III кварталі 2018 року.

Щодо показника 4 Рівень виконання звернень громадян з питань житлового господарства рівень виконання звернень становить 2,00 %. Порівнюючи з II кварталом 2018 року (рівень виконання звернень громадян становив 1,32%), що збільшився на 0,68 % у III кварталі 2018 року.

Щодо показника 5 Рівень виконання звернень громадян з питань забезпечення благоустрою міста становить 0,77 %. Порівнюючи з II кварталом 2018 року (рівень виконання звернень громадян становив 0,47%), що збільшився на 0,3 % та складає 0,77% у III кварталі 2018 року.

Станом на 16.10.2018 до Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації від КБУ «Контактний центр міста Києва» за III квартал 2018 року повернуто на доопрацювання – 22 звернення, із них:

- **усних звернень громадян з питань життєдіяльності району – 7**
КП «Позняки-Інвест-УКБ Дарницького району міста Києва» - 1
- обслуговування каналізаційних систем у приватному секторі – 1 (Б-27572/1)
КП «Керуюча компанія з обслуговування житлового фонду Дарницького району м. Києва» (ЖЕД-210)- 1
- незадовільна робота рушникосушарок від ГВП – 1(Б-29830/1)
Управління освіти - 1
- облаштування прилеглої території навчальних закладів) – 1 (О-8001/1)
КП УЗН Дарницького району м. Києва – 4:
- незадовільний вивіз сміття урн, їх відсутність, кількість – 1 (Ш-9886/1,
- аварійний, травмонебезпечний стан утримання об'єктів благоустрою – 1 (Н-10822/1)
- встановлення, огороження зеленої зони – 1 (Б-23781/1)
- будівництво та облаштування дитячих майданчиків – 1 (Д -13637/1)
- **усних звернень громадян з питань житлового господарства – 9**
Відділ контролю за благоустроєм та охорони навколишнього природного середовища апарату – 6:
- спалювання сміття (листя) – 2 (С-36533/1, К-56333/1)

- прибирання та санітарний стан територій – 3 (С-35545/1, П-30350/1, І-6188/1)
- ремонт та обслуговування зливневих стоків – 1 (К-58168/1)

КП УЗН Дарницького району м. Києва – 3

- знищення омели, амброзії – 3 (Ш-13685/1, К-56333/2, С-25575/1)

- **усних питань громадян з питань благоустрою міста – 6**

Відділ контролю за благоустроєм та охорони навколишнього природного середовища апарату – 3:

- прибирання та санітарний стан територій – 3 (І-6188/1, С-35545/1, П-30350/1)

КП УЗН Дарницького району м. Києва – 3:

- знищення омели, амброзії – 3 (К-56333/2, Ш-13685/1, С-25575/1)

В рамках удосконалення методики показників рейтингової оцінки, а саме в частині розрахунку річних показників керівникам структурних підрозділів та комунальних підприємств, віднесених до сфери управління райдержадміністрації, через комп'ютерну програму єдиного електронного документообігу АСКОД ІТС «Єдиний інформаційний простір територіальної громади м. Києва» було надіслано на ознайомлення методику розрахунку рівня виконання звернень громадян з питань житлового господарства, забезпечення благоустрою та життєдіяльності району (лист КБУ «Контактний центр міста Києва» від 19.09.2018 № 194-1258/04).

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

Завідувач сектору моніторингу
звернень апарату

 Ірина МИНКО

ПОГОДЖУЮ

Заступник керівника апарату
Дарницької районної
в місті Києві державної адміністрації

 Максим СЕМЕНЕЦЬ
22.10.2018

ПРОПОЗИЦІЇ

до протоколу доручень, напрацьованих під час апаратної наради Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації 23.10.2018 з питання «Про опрацювання звернень громадян (усних звернень), що надійшли до Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації від КБУ «Контактний центр міста Києва» за підсумками III кварталу 2018 року»

1) Керівникам окремих структурних підрозділів Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації та комунальних підприємств, віднесених до сфери управління, повторно опрацювати усні звернення, які повернуто на доопрацювання за III квартал 2018 року.

Виконавці: Безотосний В.М.
Списовська Є.І.
Москвичов О.М.
Філінська Л.Д.
Солодуха А.М.

Термін: до 31.10.2018

2) Керівникам структурних підрозділів Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації та комунальних підприємств, віднесених до сфери управління, першочергово опрацьовувати усні звернення громадян, які входять до рейтингової оцінки діяльності районних в місті Києві державних адміністрацій з наданням достовірної інформації в установленому порядку.

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

Термін: постійно

Завідувач сектору моніторингу
звернень апарату

 Ірина МИНКО

ПОГОДЖУЮ

Заступник керівника апарату
Дарницької районної
в місті Києві державної адміністрації

 Максим СЕМЕНЕЦЬ
27.10.2018