

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

ДОВІДКА

на апаратну нараду Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації
22.01.2019 з питання «Про опрацювання звернень громадян, які надійшли до
Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації через КБУ
«Контактний центр міста Києва», за підсумками 2018 року»

За 2018 рік до Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації
від КБУ «Контактний центр міста Києва» через програмний комплекс ARM
CallCenter надійшло **37963** усних звернень:

- цілодобова «гаряча лінія» 1551 – **23428** звернень (61,71%)
- сайт – **11324** звернення (29,83%)
- урядова «гаряча лінія» - **3172** звернення (8,36%)
- інші (електронна пошта, іногородні, телеєфір) – **39** звернень
(0,10%)

Із них:

- виконано фактично – **17448** звернень (45,96%)
- надано роз'яснення заявникам – **12772** звернення (33,64%)
- потребує фінансування – **6012** звернень (15,84%)
- в роботі - **196** звернень (0,52%)
- на перевірку в КБУ «Контактний центр міста Києва» – **1535** звернень
(4,04%)

На виконання окремого доручення Київського міського голови
від 01.04.2015 № 9482 та листа 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 2018
рік:

- *щодо показника № 3 оцінки діяльності районних в місті Києві
державних адміністрацій рівень виконання звернень громадян з питань
життєдіяльності району становить 84,80% та відповідає позиції № 3.*

З питань життєдіяльності району надійшло 18135 звернень, із них:
виконано фактично – 5335 (29,42%), надано роз'яснення – 6894 (38,02%),
потребує фінансування – 4572 (25,21%) на перевірку в КБУ «Контактний центр
міста Києва» – 1219 (6,72%); в роботі в районі – 115 (0,63%).

Протягом 2018 року розглядалися найактуальніші питання та визначено найбільшу кількість усних звернень громадян:

Питання	Кількість звернень
Не працює пасажирський та вантажний ліфти	3854
Про розгляд звернень громадян	1787
Розрахунки, нарахування та перерахунок субсидій	1105
Укладання та ремонт асфальтного покриття	1005
Ремонт та заміна електроприладів	811
Ремонт під'їзду	745
Ремонт дахів	553
Будівництво системи зливневих стоків	230
Ремонт та облаштування господарських майданчиків	224
Взаємовідносини із сусідами	214
Перевірка дозвільної документації, демонтаж кіосків, ларків	190
Несанкціонована торгівля	188
Будівництво/дооблаштування дитячого майданчику	170
Капітальний ремонт труб у будинку	168
Незадовільне обслуговування в амбулаторно-поліклінічних установах	161
Забруднення повітря від невідомих джерел	152
Несправність системи диспетчеризації	146
Проведення модернізації/заміни ліфту	116
Технічний стан проїжджих частин вулиць та тротуарів	110
Незадовільні побутові умови в навчальних закладах	99
Евакуація безгосподарських, залишених транспортних засобів	99
Відмова у наданні пільгового рецепту на ліки	95
Влаштування дитини в дошкільні навчальні заклади	91
Інші порушення громадського порядку і громадської безпеки	91
Відсутність освітлення на опорних стовпах	85
Незручності для проживання мешканців від роботи закладів торгівлі та ресторанів	78
Правила торговельного обслуговування населення	76
Стихійне сміттєзвалище в Дарницькому районі	70
Порушення правил тиші (після 22:00)	69
Забруднення повітря від роботи виробничих підприємств	57
Робота циркуляційної системи	53
Демонтаж окремо розташованих пунктів прийому вторинної сировини	53

- щодо показника № 4 оцінки діяльності районних в місті Києві державних адміністрацій рівень виконання звернень громадян з питань житлового господарства становив 3,92 % та відповідав позиції № 10.

З питань житлового господарства надійшло – 14525, із них виконано фактично – 10291 (70,85%), надано роз'яснення – 4100 (28,23%), повернуто на доопрацювання – 17 (0,12%), на перевірку в КБУ «Контактний центр міста Києва» – 112 (0,77%), в роботі в районі – 5 (0,03%).

Протягом 2018 року розглядалися найактуальніші питання та визначено найбільшу кількість усних звернень громадян:

Питання	Кількість звернень
Відсутність освітлення у під'їзді	1294
Інші недоліки стану ліфту	1019
Відсутність ГВП	926
Відсутнє ХВП	792
Відсутність опалення по стояку	735
Прибирання та санітарний стан територій	715
Відсутність опалення	681
Прибирання приміщень	654
Прибирання снігу на прибудинковій території, вулицях, тротуарах	573
Відсутнє електропостачання	543
Утримання підвалів, колясочних технічних поверхів	515
Вологе прибирання приміщень	366
Технічне обслуговування систем тепло, водопостачання та водовідведення	366
Незадовільний стан кнопок виклику ліфту	353
Ремонт і обслуговування сміттєпроводів та сміттєзбірників в приміщенні	269
Перерахунок плати за утримання будинку та прибудинкової території	212
Незадовільний вивіз сміття з контейнерів та урн для сміття	187
Незадовільна освітленість в приміщеннях ліфтів	135
Проведення дезинсекції	115
Відсутність ГВП по стояку	113
Ремонт та заміна вхідних дверей	132
Порив труб у квартирі чи будинку	101
Знищення омели, амброзії та рослин-паразитів	96
Відновлення благоустрою після планових, аварійних робіт на об'єктах благоустрою	95
Утримання парків та лісопарків у місті Києві	92
Відсутність насипу (піску, солі) на дорозі, вулиці чи тротуарі	79
Ремонт та обслуговування зливневих стоків	74
Стихийне сміттєзвалище	66
Скошування трави	42
Відсутність каналізаційних, водопровідних люків	35

- щодо показника № 5 оцінки діяльності районних в місті Києві державних адміністрацій рівень виконання звернень громадян з питань забезпечення благоустрою міста рівень виконання звернень становить 3,64 % та відповідає позиції № 10.

З питань забезпечення благоустрою міста надійшло 3749 звернень, із них: виконано фактично – 2573 звернення (68,63%), надано роз'яснення – 1096 (29,24%), повернуто на доопрацювання – 5 (0,13%), на перевірку в КБУ «Контактний центр міста Києва» – 70 (1,87%), в роботі в районі – 5 (0,13%).

Протягом 2018 року розглядалися найактуальніші питання та визначено найбільшу кількість усних звернень громадян:

Питання	Кількість звернень
Відсутність освітлення у під'їзді	1294
Прибирання та санітарний стан територій	718
Прибирання приміщень	715

Незадовільний вивіз сміття з контейнерів та урн для сміття	187
Знищення омели, амброзії та рослин-паразитів	157
Ремонт/демонтаж/фарбування елементів дитячого майданчику	129
Відновлення благоустрою після планових, аварійних робіт на об'єктах благоустрою	101
Утримання парків та лісопарків у місті Києві	92
Вірізування (кронування) гілля дерев	87
Завезення піску на дитячий майданчик	81
Відсутність насипу (піску, солі) на дорозі, вулиці чи тротуарі	79
Скошування трави	78
Стихийне сміттєзвалище	74
Ремонт та обслуговування зливневих стоків	74
Встановлення та демонтаж лавочок	61
Прибирання дерев, гілок, листя з закріпленої території	59
Ремонт та обслуговування ганків	57
Видалення аварійних, пошкоджених хворобами дерев	56
Відсутність каналізаційних, водопровідних люків	50
Утримання та облаштування клумб та газонів	49
Садіння нових дерев і кущів	35
Ремонт та обслуговування конструкцій фризу (козирок)	26

За 2018 рік відповідно до Методики розрахунку рівня виконання звернень громадян комунальної бюджетної установи «Контактний центр міста Києва», складовими рівня виконання усних звернень громадян:

з питань життєдіяльності району є:

- відсоток вчасно закритих звернень 99,70%.
- відсоток достовірності– 89,96%
- відсоток виконання– 99,96%

з питань житлового господарства

- відсоток вчасності розгляду звернень– 99,29%
- відсоток виконання (без урахування продзвону) – 99,87%
- відсоток достовірності– 88,35%
- **індекс швидкості виконання– 45,02%**
- **індекс фактичного виконання– 7,39%**

з питань забезпечення благоустрою міста:

- відсоток вчасності розгляду звернень– 98,84%
- відсоток виконання (без урахування продзвону) – 99,87%
- відсоток достовірності– 81,21%
- **індекс швидкості виконання– 23,62%**
- **індекс фактичного виконання– 4,95%**

У квітні 2018 року (03.04.2018, 21 питання) та жовтні 2018 року (23.10.2018, 28 питань) в комунальній бюджетній установі «Контактний центр міста Києва» відбувся Прямий зв'язок з Київською міською владою за участю керівника апарату Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації Калашника М.В. Розглянуто вчасно 49 питань, надано відповіді в установленому порядку. Дарницькою районною в місті Києві державною адміністрацією опрацьовано такі питання:

Відділом контролю за благоустроєм та охорони навколишнього природного середовища апарату – 5 (відновлення огороження на вул. Тростянецькій, 5-А, обстеження прибудинкової території за адресою: Харківське шосе, 55 на предмет законності встановлення тимчасових споруд-гаражів, відновлення благоустрою та асфальтного покриття вздовж вул. Урлівської, 1,3,5, обстеження території на вул. Бориспільській, 34, демонтаж пункту прийому вторинної сировини на вул. Вишняківській, 6-А).

Відділом з питань майна комунальної власності та приватизації державного житлового фонду апарату – 1 (щодо правомірності відведення у Дарницькому районі приміщення під Раду ветеранів району).

Управлінням капітального будівництва – 5 (проведення асфальтування проїжджої частини на вул. Є. Чавдар, завершення робіт по встановленню укосів на сходових клітинах за адресою, Харківське шосе, 55, питання газозаправної станції на вул. Ревуцького, 8, утеплення фасаду будинку за адресою: вул. Є. Харченка, 28, ремонт під'їзду на вул. Є. Харченка, 28)

КП «Керуюча компанія з обслуговування житлового фонду Дарницького району м. Києва» – 25 (прибирання в під'їзді за адресою: вул. Ялтінська, 8/1, встановлення нових вікон на вул. Ялтінській, 8/1, ремонт асфальтного покриття на вул. Тростянецькій, 5-А, встановлення табличок про заборону вигулу тварин біля будинку Харківське шосе, 55, прибирання за адресою: Харківське шосе, 55, заміна сміттового контейнера, щодо протікання покрівлі на вул. Урлівській, 3, проведення ремонту східної групи за адресою: вул. Урлівська, 3, проведення ремонту інженерних мереж (каналізації, ХВП, ГВП) на вул. Урлівській, 3, урегулювання температурного режиму подачі ГВП на вул. Ялтінська, 14, проведення ремонту системи диспетчеризації на вул. Вербицького, 26, вул. Ялтінській, 14, відновлення асфальтного покриття на вул. Тростянецькій, 3, перевірка підвального приміщення на вул. Драгоманова, 44-А, проведення ремонту на вул. Російська, 74, встановлення огорожі для сміттєвих контейнерів на вул. Ялтінська, 14, щодо технічного стану під'їзду на вул. Ю. Шевельова, 34, встановлення дитячого майданчика за адресою: вул. Вишняківська, 3-А, щодо наявності технічних документів на вул. Вишняківській, 6-А, прибирання території за адресою: Харківське шосе, 61-А, проведення ремонту даху та козирка над входом на вул. Привокзальній, 14, проведення ремонту ліфту та налагодження системи диспетчеризації на вул. Ревуцького, 25, прибирання в під'їзді та шахти ліфту на вул. Тростянецькій, 6, належний санітарний стан підвального приміщення на вул. Тростянецька, 6, прибирання прибудинкової території на вул. Є. Харченка, 28, проведення ремонту підлоги у ліфті житлового будинку на вул. Руденко, 7).

Управлінням житлово-комунального господарства – 6 (відновлення освітлення на вул. Тростянецька, 5-А, встановлення пандусу на вул. А. Ахматової, 14-Б, відновлення асфальтного покриття та облаштування пішохідної доріжки між будинками на вул. Вишняківській, 17-15-13-Б, проведення поточного ремонту під'їзду на вул. Вірменській, 27/31, встановлення пластикових вікон на сходових клітинах та пандусу на вул. Вірменській, 27/31).

КП по утриманню зелених насаджень Дарницького району м. Києва - 2 (облаштування зон відпочинку від станції м. Осокорки до станції м. Харківська, щодо правомірності вирубки дерев на вул. Є. Харченка).

Відділом з питань запобігання та виявлення корупції та взаємодії з правоохоронними органами апарату – 2 (встановлення світлофору на перехресті вул. Киянській Затон та Урлівська, посилення патрулювання прибудинкової території на вул. Вишняківській, 6-А).

КП «Шляхово-експлуатаційне управління по ремонту та утриманню автомобільних шляхів та споруд на них Дарницького району» м. Києва – 2 (встановлення пристроїв примусового зниження швидкості на прибудинковій території за адресою: Харківське шосе, 61-А, прибирання піску на вул. Ташкентській, вул. Чернігівської, вул. Вакуленчука).

КП «Позняки-Інвест-УКБ Дарницького району м. Києва» – 1 (асфальтування частини дороги на вул. Садової у мікрорайоні Осокорки).

За 2018 рік КБУ «Контактний центр міста Києва» повернуто на доопрацювання – 8 звернень з питання відсутності насипу (піску, солі) на дорозі, вулиці чи тротуарі, прибирання снігу та льодового покриву на прибудинковій території (Д-28590/1, Г-38253/1, Г-39103/1, Д-28469/1, Л-26055/1, С-54262/1, Д-28497/2, Д-28471/1).

До Департаменту економіки та інвестицій виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) надано пропозицію об'єднати показники оцінки діяльності районних в місті Києві державних адміністрацій 4, 5 виклавши в новій редакції: «Рівень виконання звернень громадян з питань житлового господарства та забезпечення благоустрою міста в розрізі районних в місті Києві державних адміністрацій, %» у зв'язку з тим, що 23 питання, які включені до показника 5 «Рівень виконання звернень громадян з питань забезпечення благоустрою міста в розрізі районних в місті Києві державних адміністрацій, %» (всього до показника 5 включено 36 питань) дублюються з аналогічними питаннями в показнику 4 «Рівень виконання звернень громадян з питань житлового господарства в розрізі районних в місті Києві державних адміністрацій, %», а також вивести питання: «Питання, що стосуються домофонної системи», «Безпритульні люди у будинку», «Ремонт сантехнічного обладнання» з показника 4 «Рівень виконання звернень громадян з питань житлового господарства в розрізі районних в місті Києві державних адміністрацій, %» до показника 3 «Рівень виконання звернень громадян з питань життєдіяльності району в розрізі районних в місті Києві державних адміністрацій, %» у зв'язку з тим, що райони безпосередньо за них не відповідають.

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

До відома інформую всіх керівників структурних підрозділів Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації та комунальних підприємств, віднесених до сфери її управління, що 15.01.2019 відбулась нарада за участю керівника апарату виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) Д. Загуменного та директора КБУ «Контактний центр міста Києва» Л. Жукової щодо покращення роботи з розгляду та опрацювання усних звернень, що надходять через КБУ Контактний центр міста Києва», за результатом чого напрацьовано відповідний протокол доручень та зроблено головний акцент на тому, що робота із зверненнями громадян є одним з пріоритетних напрямків Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації та наголошено негайному вжитті заходів щодо підвищення рівня швидкості та фактичного виконання звернень.

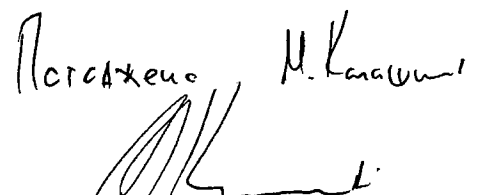
Завідувач сектору моніторингу
звернень апарату

 Марина МИНКО

ПОГОДЖУЮ

Заступник керівника апарату
Дарницької районної
в місті Києві державної адміністрації

Максим СЕМЕНЕЦЬ


18.01.2019

ПРОПОЗИЦІЇ

до протоколу доручень, напрацьованих під час апаратної наради Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації 22.01.2019 з питання «Про опрацювання звернень громадян, які надійшли до Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації через КБУ «Контактний центр міста Кисва», за підсумками 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 2018 рік.

Виконавці: Рябова Ю.П., Волошин А.О.
Термін: до 25.01.2019

2) Керівникам структурних підрозділів Дарницької районної в місті Києві державної адміністрації та комунальних підприємств, віднесених до сфери управління, першочергово опрацювати 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

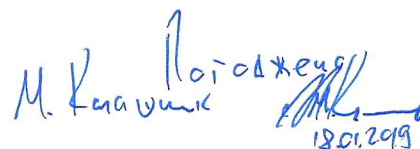
Завідувач сектору моніторингу
звернень апарату

 Ірина МИНКО

ПОГОДЖУЮ

Заступник керівника апарату
Дарницької районної
в місті Києві державної адміністрації

Максим СЕМЕНЕЦЬ


18.01.2019