

«Про розгляд звернень громадян в Оболонській районній в місті Києві державній адміністрації які надійшли через КБУ “ Контактний центр міста Києва 15-51” за підсумками 2016 року»

За 2016 рік від мешканців Оболонського району до Контактного центру міста Києва – 15-51 надійшло **82695** звернень.

У порівнянні з 2015 роком є приріст звернень за різними категоріями від 20 до 40 відсотків, а у порівнянні з 2014 роком їх кількість виросла майже вдвічі.

Кількість звернень збільшилось не тому, що служби району стали гірше працювати, а тому, що кияни активніше почали користуватися сайтом 1551.gov.ua, на який припадає 60% електронних звернень. У чотири рази зросла популярність мобільного додатку. Адже сайт і мобільний додаток Контактного центру дають змогу не тільки перевірити стан виконання свого звернення, але й скористатися низкою мобільних карт, які дозволяють ще до подання звернення з'ясувати за конкретною адресою можливі проблеми та строки вирішення.

Відтепер безкоштовний і короткий номер 1551 доступний із телефонів усіх мобільних операторів України, що надає можливість просто та легко звертатися до Контактного центру.

Враховуючи зазначене, Контактний центр міста Києва – 1551 розширив штат операторів, аби зменшити час очікування, що в свою чергу зумовить приріст зареєстрованих звернень та збільшення навантаження на сектор реагування на звернення громадян, структурні підрозділи райдержадміністрації та комунальні служби району.

Так, протягом минулого року із майже 83 тисяч звернень:

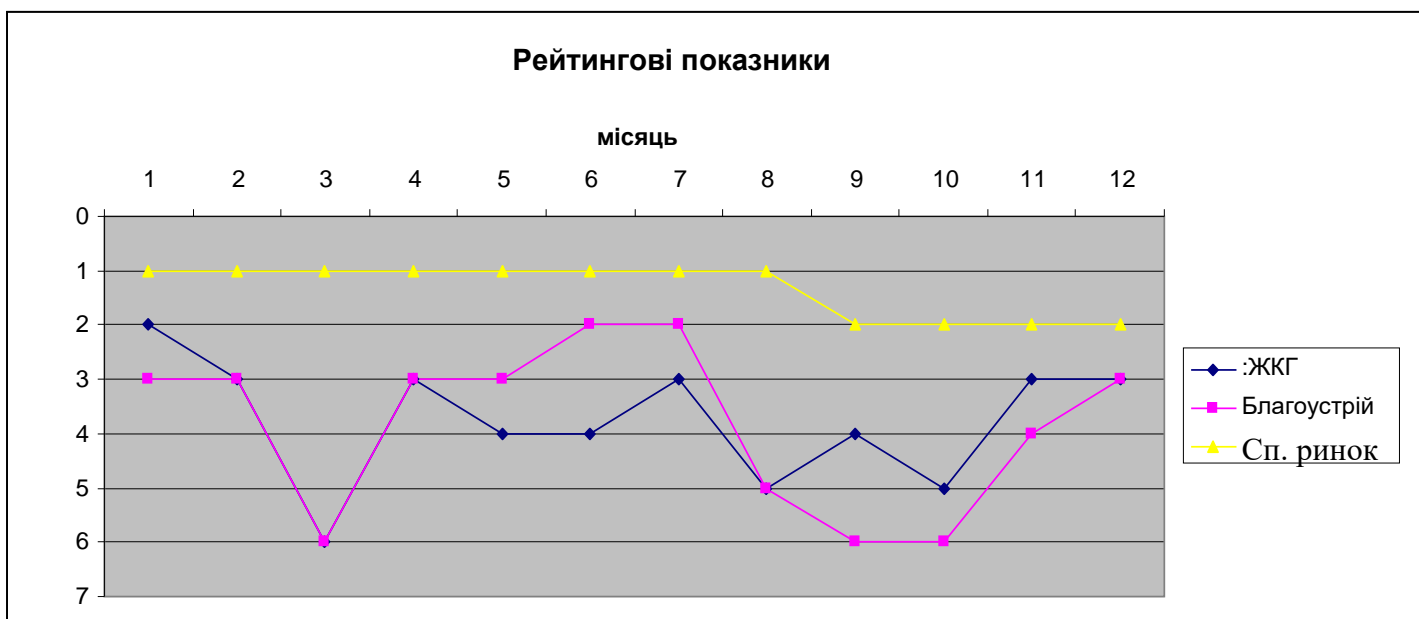
- 85% - стосовно житлового господарства;
- 2,6% – транспорт та дорожнє господарство;
- 1,7 % - соціальне забезпечення;
- 1% - функціонування МАФ;
- 1% - торгівля та побут, в тому числі несанкціонована торгівля;
- 8,7 % звернень стосуються інших напрямків, таких як:
  - охорона здоров'я - 519;
  - подяки – 510;
  - правоохоронні органи та органи юстиції – 466;
  - архітектура, будівництво та реконструкція – 332 звернення;
  - освіта і наука – 287;
  - зовнішня реклама -206;
  - пенсійне забезпечення – 204;
  - виникнення надзвичайних ситуацій та екологічна безпека – 176;
  - тварини – 174;
  - облаштування пляжів та зон відпочинку біля води – 100;
  - питання у справах дітей та молоді – 43;
  - питання учасників АТО та членів їх сімей – 19;
  - культура й мистецтво – 19.

Що стосується звернень з питань житлового господарства Оболонського району, то протягом 2016 року таких надійшло 70510 (85% від загальної кількості).

За результатами проведеного аналізу найбільш проблемним питанням є водопостачання району - 24429 звернень (29,5 %), в тому числі ГВП – 20764 (25%) , ХВП – 3665 (4,5%).

- За період опалювального сезону надійшло 12225 звернень (14,8%).
- 8,5% звернень від мешканців району стосувалися незадовільної роботи ліфтового господарства району ( 6993 зв.).
- На прибирання, санітарне утримання території, приміщень та об'єктів благоустрою припадає 5,7% (4703) звернень громадян.
- 5% (4309) звернень громадян – це скарги на утримання житлових будинків.
- Минулого року актуальною була проблема освітлення місць загального користування в житлових будинках, з цього приводу надійшло 3868 звернень (4,7%) – найбільше серед 10-ти районів міста Києва.
- По обслуговуванню зовнішніх та внутрішньо будинкових систем надійшло 4% (3258) звернень.
- Щодо перерахунку плати й нарахування квартплати, укладання договорів надійшло 3,8 % (3186) звернень.
- Наступним блоком питань з яких надійшло велика кількість нарікань мешканців району стало порушення правил виконання робіт на об'єктах благоустрою – 1,5 % (1236 зв. ) та ремонт і укладання асфальтового покриття 1,5% (1201 зв. );
- Інші питання, по яким надійшла незначна кількість звернень склали 6%.

Що стосується виконавської дисципліни, то комунальні підприємства та районні служби плідно попрацювали протягом 2016 року, результатом такої праці стало 3 місце в рейтинговій оцінці серед 10-ти районів міста Києва з питань житлово - комунального господарства, 3 місце з питань благоустрою та 2 місце в рейтингу з питань споживчого ринку та торгівлі.



Структурними підрозділами Оболонської РДА розглянуто 20% звернень від загальної кількості:

Надходження та виконання												
За період з : 01-01-2016 00:00 по : 01-01-2017 00:00												
Назва установи	Кількість звернень	Закриття виконавцем			Виконання звернень			В роботі	% вчасно закритих	% викон. без урах. продзвону	% досто вірності	% задоволеності
		Вчасно	Не вчасно	Не розглян.	Виконано	НЕ виконано	На перевірі					
А	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Центр адмінпослуг	57	57	0	0	48	3	6	0	100,00%	94,12%	100,00%	94,12%
Управління охорони здоров'я	284	284	0	0	243	25	16	0	100,00%	90,67%	100,00%	90,67%
Відділ благоустрою	1681	1680	0	0	1008	538	135	0	100,00%	65,20%	99,62%	64,95%
транспорт, енергетика та зв'язок	113	113	0	0	91	11	11	0	100,00%	89,22%	100,00%	89,22%
Відділ торгівлі	257	257	0	0	241	10	6	0	100,00%	96,02%	98,11%	94,20%
Квартвідділ	27	27	0	0	14	5	8	0	100,00%	73,68%	100,00%	73,68%
Управління у справах сім'ї та молоді	7	7	0	0	3	3	1	0	100,00%	50,00%	100,00%	50,00%
Управління комунального майна	1	1	0	0	1	0	0	0	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Управління праці та соціального захисту населення	974	974	0	0	742	34	198	0	100,00%	95,62%	100,00%	95,62%
Управління освіти	457	457	0	0	300	94	63	0	100,00%	76,14%	100,00%	76,14%
Управління будівництва, архітектури та землекористуванн	131	131	0	0	87	37	7	0	100,00%	70,16%	100,00%	70,16%
МЧС	6	6	0	0	3	3	0	0	100,00%	50,00%	100,00%	50,00%
КП По утриманню зелених насаджень	247	247	0	0	222	20	5	0	100,00%	91,74%	98,76%	90,60%
Шляхово-експлуатаційне управління	615	615	0	0	453	143	19	0	100,00%	76,01%	100,00%	76,01%
РУГУ МВС Оболонського району	707	707	0	0	275	329	103	0	100,00%	45,53%	100,00%	45,53%
Пенсійний фонд	118	118	0	0	72	40	6	0	100,00%	64,29%	100,00%	64,29%
Управління культури	3	3	0	0	1	2	0	0	100,00%	33,33%	100,00%	33,33%
центр соц. служб для дітей сім'ї та молоді	4	4	0	0	2	1	1	0	100,00%	66,67%	100,00%	66,67%
Управління ЖКГ	66	66	0	0	47	11	8	0	100,00%	81,03%	100,00%	81,03%

Майже 80% звернень опрацьовується і виконується працівниками КП «Керуюча компанія з обслуговування житлового фонду Оболонського району» і їх кількість, враховуючи стрімкий розвиток технологій та поважний вік житлового фонду району, буде збільшуватися.

Надходження та виконання												
За період з : 01-01-2016 00:00 по : 01-01-2017 00:00												
Виконавці : КП "Керуюча компанія" (Оболонська РДА) Сагайдак Л.Г.												
Назва установи	Кількість звернень	Закриття виконавцем			Виконання звернень			В роботі	% вчасно закритих	% викон. без урах. продзвону	% досто вірності	% задоволеності
		Вчасно	Не вчасно	Не розглян.	Виконано	НЕ виконано	На перевірі					
А	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
ЖЕК - 501	3064	3064	0	0	2579	439	46	0	100,00%	85,45%	99,95%	85,41%
ЖЕК - 503	4177	4177	0	0	3605	402	170	0	100,00%	89,97%	99,93%	89,91%
ЖЕК - 504	3900	3899	0	0	3397	382	120	1	100,00%	89,89%	100,00%	89,89%
ЖЕК - 505	3166	3166	0	0	2837	191	138	0	100,00%	93,69%	100,00%	93,69%
ЖЕК - 506	4062	4062	0	0	3598	298	166	0	100,00%	92,35%	100,00%	92,35%
ЖЕК - 507	2122	2122	0	0	1881	160	81	0	100,00%	92,16%	99,80%	91,98%
ЖЕК - 508	3387	3387	0	0	3000	244	143	0	100,00%	92,48%	99,92%	92,40%
ЖЕК - 509	2762	2762	0	0	2447	243	72	0	100,00%	90,97%	100,00%	90,97%
ЖЕК - 510	3707	3707	0	0	3254	300	153	0	100,00%	91,56%	99,84%	91,41%
ЖЕК - 511	1968	1968	0	0	1681	233	54	0	100,00%	87,83%	99,93%	87,77%
ЖЕК - 512	4698	4698	0	0	4182	318	198	0	100,00%	92,93%	99,94%	92,88%
ЖЕК - 513	4397	4397	0	0	3900	288	209	0	100,00%	93,12%	99,97%	93,09%
ЖЕК - 514	6936	6936	0	0	6161	548	227	0	100,00%	91,83%	99,89%	91,73%
ЖЕК - 515	360	360	0	0	343	4	13	0	100,00%	98,85%	99,25%	98,11%

З метою покращення виконавської дисципліни щодо розгляду звернень громадян, які звертаються до контактному центру міста Києва, протягом минулого року відбулись робочі наради за участю керівників комунальних підприємств району та структурних підрозділів райдержадміністрації, де було визначено основні пріоритетні завдання, направлені на покращення ефективності роботи зі зверненнями громадян, враховуючи часті зміни в методиці розрахунку рейтингових показників.

Усі зусилля співробітників контактному центру спрямовані на надання «закритого» циклу роботи із заявниками: від прийняття звернень до фінального контролю за його виконанням, тобто звернення буде повертатися на доопрацювання до тієї пори – поки не вирішиться.