

Звіт про роботу відділу оперативного реагування «Цілодобова варта» міської ради зі зверненнями громадян міста за 2016 рік

На адресу відділу в **2016 році** по всіх каналах наявного зв'язку надійшло **170934** дзвінки, що на 4,7% менше ніж в попередньому році (в 2015 р. – **179371**).

Протягом **2016 року** було зареєстровано - **70561** звернення (в 2015 році – **71147**), що на **916** звернень менше ніж в попередньому році, і складає 0,9%. В програмі електронного документообігу «DocsVision» зареєстровано **330** звернень (в 2015 році – **269**), тобто в основному питання вирішувались в оперативному порядку.

До бази даних «Диспетчер» підключено **43** підприємства міста, які надають послуги населенню.

В 2016 році працівниками організацій було зареєстровано – **31872** звернення, що складає 45,1% від загальної кількості зареєстрованих звернень (в 2015 році – 40024 що складало 56,3%). Це свідчить про те, що організації, які працюють в єдиній базі даних «Диспетчер» в 2016 році менш активно вносили звернення в базу даних.

Від загальної кількості зареєстрованих звернень **70545** виконано, **316** не виконані та знаходиться на контролі. Невиконані звернення стосуються сезонних робіт та робіт, які потребують додаткових капіталовкладень (асфальтування розкопок, капітального і поточного ремонту асфальтного покриття доріг, тротуарів та внутрішньо-будинкових територій, ремонту покрівель, зносу та обрізки дерев, ремонту мереж зв'язку).

Найбільше звернень надходило на адресу наступних організацій:

1. ДЖГ, ЖЕКи міста та АДС: – 43552 звернення, (в 2015 році – **38578**).

Основна кількість звернень стосувалась:

- обслуговування ВБМ каналізації – **7860**, (в 2015 році – 8763) ;
- обслуговування ВБМ гарячого водопостачання – **12369**, (7622);
- обслуговування ВБМ електропостачання – **4142**, (4089);
- обслуговування ВБМ холодного водопостачання – **7070**, (6462);
- обслуговування ВБМ опалення – **6912**, (6779);
- освітлення місць загального користування – **646**, (731);
- ремонту покрівель – **574**, (401).

Станом на початок 2016 року не виконаними залишились **77** звернень. Вони стосуються ремонту асфальтного покриття, внутрішньо-будинкових територій, ремонту покрівель, зносу та обрізки дерев, встановлення пандуса та ремонту фасадів будинків.

Провівши аналіз виконання робіт відповідно до розпорядження міського голови № 399-р від 24.12.2012 року, «Про оперативне усунення аварійних

ситуацій», в процесі ліквідації аварійних ситуацій на лініях електропередач в 2015 році, ЖЕКаами допущено **7** порушень терміну ліквідації аварійних ситуацій (**6**).

2. На адресу **організацій, які обслуговують ліфти** («Вінницьяміськліфт», «Вінницьліфт», «Рембудмонтаж» та «Інвар») протягом минулого року надійшло **2409** звернень (в 2015 році – 1367), що на **1042** звернення більше ніж у 2015 році. Звернення стосувались:

- 1692 – ремонту ліфтів, (в 2015 році – 958);
- 472 – звільнення пасажирів з кабіни ліфта, (309);
- 56 – ремонту кабіни ліфта, (61);
- 44 – роботи кнопки виклику ліфта, (25);
- 145 – інші звернення, (14).

Станом на початок 2017 року всі звернення виконані. Довготривалі зупинки відбувались під час модернізації 13-ти ліфтів.

3. По **ВМЕМ** в **2016 році** зареєстровано **3760** звернень, (в 2015 році – 3756). На початок *січня 2017 р.* не виконаним залишилось **1** звернення, яке стосується перепаду напруги на тупиковій ПЛ. Порівняно з попереднім роком кількість звернень практично не змінилась. Всі планові роботи вносились в календарний графік робіт.

Найбільше звернень надходило з питань:

- відсутності напруги на лініях 0,4 кВ – **1388**, (в 2015 році – 1385);
- аварійних відключень КЛ-10 кВ – **1159**, (1134);
- низької, високої та перепадів напруги – **402**, (349);
- обривів ПЛ-0,4 кВ – **114**, (121);
- аварійних відключень ПЛ-10 кВ – **159**, (193);
- відсутності напруги по 1-й фазі – **225**, (178).

В процесі ліквідації аварійних ситуацій на лініях електропередач в 2016 році, ВМЕМ допущено **75** порушень терміну ліквідації аварійних ситуацій (**56**).

4. По підприємству **КП «Вінницяоблводоканал»** протягом **2016 року** зареєстровано **6064** звернення (в 2015 р. – 5836), що на **228** звернень більше ніж в 2015 році. Не виконаних звернень на початок 2017 року не залишилось.

Найбільше звернень надходило з питань:

- закупорки мереж каналізації – **3628**, (в 2015 році – 3688);
- поривів мереж водопроводу – **1251**, (1140) ;
- відсутності холодної води – **272**, (317);
- низького тиску холодної води – **94**, (80);
- відсутності кришок люків – **144**, (156);
- провалів колодязів – **159**, (58).

Під час ліквідації поривів на водопровідних мережах «Вінницяоблводоканалом» допущено **29** порушень терміну ліквідації аварійних ситуацій (**36**).

5. На адресу теплопостачальних організацій (ВМТЕ, ВОТЕ та ДП «Теплкомуненерго «Маяк»)) надійшло – **3221** звернення, що на **341** звернення менше ніж в попередньому році (*в 2015 році – 2880*), і всі виконані. При виникненні аварійних ситуацій, теплопостачальними організаціями терміново проводились роботи по їх ліквідації. Найбільше звернень надійшло з питань:

- відсутності гарячого водопостачання – **1190**, (*в 2015 році – 1071*);
- відсутності опалення – **378**, (198);
- низьких параметрів гарячого водопостачання – **147**, (250);
- низьких параметрів опалення – **105**, (80);
- поривів мереж гарячого водопостачання – **164**, (74);
- поривів мереж опалення – **94**, (62);
- зупинок котелень – **302**, (255) з них **183** ч-з відключення ел. енергії.

Під час виконання робіт по ліквідації аварійних ситуацій на мережах гарячого водопостачання та опалення теплопостачальними організаціями допущено **5** порушення терміну ліквідації аварій (**3**).

6. По ДКГ та Б, а також підприємствах КП «Вінницьке шляхове управління», КУП «ЕкоВін», МКП «Вінницязеленбуд», МКУП «Міськсвітло» та «Ритуальна служба» – протягом **2016** року зареєстровано **3640** звернень (*в 2015 році - 3134*). Найбільше звернень надійшло з питань:

- 1207 - відновлення зовнішнього освітлення, (*в 2015 році – 1072*);
- 657 – прибирання, вивозу сміття, посипки, розчистки та вивозу снігу з проїжджих частин, (403);
- 251 – знесення та обрізки дерев, (272);
- 207 – асфальтування доріг та тротуарів, (365);
- 110 – роботи зливової каналізації, (50);
- 200 – ремонту криниць загального користування, (223).

Станом на початок 2017 року **1** звернення залишилось невиконаним. Воно стосується провалу на тротуарі по вул. Соборній, 22.

7. По службі «101» в **2016** році зареєстровано **197** звернень, (*в 2015 році було 261*). З них найбільше:

- 92 пожежі, (*в 2015 році – 132*);
- 43 по демеркуризації ртуті, (56);
- 32 по аварійному відкриттю дверей, (44);
- 8 видалення повалених дерев, (3);
- 17 виїздів при загрозі вибуху, (20);

- 5 по спасінню тварин, (2).

8. Протягом 2016 року зареєстровано 1690 звернень по роботі громадського транспорту (в 2015р. – 1415), всі вони, по мірі їх надходження, опрацьовувались ДЕТ та З спільно з ВТТУ і вживались відповідні заходи та надавались відповіді заявникам. З них:

- 280 - стосувались пропозицій по продовженню діючих маршрутів та збільшення кількості транспортних одиниць, (в 2015 році – 463);
- 503 – недотримання розкладу руху затвердженого маршруту, (315);
- 205 – зупинки руху електротранспорту, (88);
- 366 – неповажна та груба поведінка водія чи кондуктора, (351);
- 45 – порушення правил дорожнього руху, (52);
- 60 – комфортності проїзду, розмов водія по мобільному телефону та паління в салоні, (67);
- 35 – ДТП за участі громадського транспорту, (18);
- 25 – наявність технічних несправностей, (21);
- 35 – подяки водіям та кондукторам (12);
- 171 – інші звернення (28).

9. В 2016 році відділом «Цілодобова варта» було зареєстровано **428** звернень громадян щодо **роботи лікувальних закладів**, (в 2015 році - 381) всі вони були опрацьовані в ДООЗ і вжиті відповідні заходи та поінформовано заявників. Від загальної кількості звернень було зареєстровано **266** подяк, (203) окремим лікарям та колективам, **80** заяв, (26) та **76** скарг, (152). Скарги по медичних закладах стосувалися:

- 4 діяльності муніципальних аптек;
- 50 рівня обслуговування окремими лікарями;
- 10 лікування;
- 8 організації роботи медичних закладів;
- 2 медичного обладнання;
- 2 пільгового забезпечення медикаментами.

10. Протягом 2016 року було зареєстровано **115** звернень стосовно **роботи шкільних та дошкільних навчальних закладів**, (в 2015 році - 126) з них: **26** скарг, (89), **4** подяки, (12) та **85** заяв, (25). Скарги стосувалися наступних питань:

- 1 відмови в прийомі до НЗ;
- 4 організації відпочинку та оздоровлення дітей;
- 4 збору добровільних внесків на утримання закладів освіти;
- 5 організації навчально-виховного процесу;
- 2 організації харчування;

- 10 з інших питань.

11. На «**Мапу звернень громадян**» протягом **2016 року** надійшло **365** звернень (*в 2015 році – 509*), які зареєстровані в програмі електронного документообігу «DocsVision» та базі даних «Диспетчер».

Основна кількість звернень стосувалася:

- 17 роботи муніципального транспорту (*в 2015 році – 24*);
- 47 організації дорожнього руху (65);
- 12 роботи навчальних закладів (17);
- 10 роботи закладів охорони здоров'я (14);
- 8 питань архітектури та містобудування (11);
- 44 роботи комунального господарства та благоустрою (62);
- 227 роботи житлового господарства (316).

12. В **2016 році** в чаті «Онлайн Цілодобова варта» на офіційному сайті Вінницької міської ради проведено **1862** спілкування, (*в 2015 році – 1426*), **1120** з них – активних діалогів (*в 2015 році – 926*).

Вони стосувались наступних питань:

- 697 житлово-комунальна сфера (*в 2015 році – 446*);
- 26 аварійних відключень електроенергії (29);
- 38 роботи закладів освіти (76);
- 74 комунального господарства та благоустрою (59);
- 52 роботи громадського транспорту (46);
- 32 роботи закладів охорони здоров'я (26);
- 48 питань соціального захисту (60);
- 153 інші звернення (184).