

## **Звіт про роботу відділу оперативного реагування «Цілодобова варта» міської ради зі зверненнями громадян міста за 2017 рік**

На адресу відділу в **2017 році** по всіх каналах наявного зв'язку надійшло **168950** дзвінків, що на 1,2% менше ніж в попередньому році (в 2016 р. – **170934**).

Протягом **2017 року** було зареєстровано - **72129** звернень (в 2016 році – **70561**), що на **1568** звернень більше ніж в попередньому році, і складає 2,2%.

В програмі електронного документообігу «DocsVision» зареєстровано **364** звернення (в 2016 році – **330**), тобто в основному питання вирішувались в оперативному порядку.

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

В 2017 році працівниками організацій було зареєстровано – **31651** звернення, що складає 43,9% від загальної кількості зареєстрованих звернень (в 2016 році – **31872** що складало 45,1%). Це свідчить про те, що організації, які працюють в єдиній базі даних «Диспетчер» в 2017 році менш активно вносили звернення в базу даних.

Від загальної кількості зареєстрованих звернень **71967** виконано, **162** 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, зносу і обрізки дерев, ремонту мереж зв'язку).

### **Найбільше звернень надходило на адресу наступних організацій:**

#### **1. ДЖГ, ЖЕКи міста та АДС: – 44958 звернень, (в 2016 році – 43552).**

Основна кількість звернень стосувалась:

- обслуговування ВБМ каналізації – **7692**, (в 2016 році – 7860) ;
- обслуговування ВБМ гарячого водопостачання – **13976**, (12369);
- обслуговування ВБМ електропостачання – **3847**, (4142);
- обслуговування ВБМ холодного водопостачання – **7706**, (7070);
- обслуговування ВБМ опалення – **6366**, (6912);
- освітлення місць загального користування – **739**, (646);
- ремонту покрівель – **600**, (574).

Станом на початок 2018 року не виконаним залишились **1** звернення. Воно стосується вивозу гілля після обрізки дерев.

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 **1** порушення терміну ліквідації аварійних ситуацій (**6**).

**2.** На адресу **організацій, які обслуговують ліфти** («Вінницьяміськліфт», «Вінницяліфт», «Рембудмонтаж» та «Інвар») протягом минулого року надійшло **2420** звернень (в 2016 році – 2409), що на **11** звернень більше ніж у 2016 році. Звернення стосувались:

- 1813 – ремонту ліфтів, (в 2016 році – 1692);
- 466 – звільнення пасажирів з кабіни ліфта, ( 472);
- 45 – ремонту кабіни ліфта, (56);
- 37 – роботи кнопки виклику ліфта, (44);
- 59 – інші звернення, (145).

Станом на початок 2018 року всі звернення виконані. Довготривалих зупинок ліфтів не було.

**3.** По **ВМЕМ** в **2017 році** зареєстровано **3771** звернення, (в 2016 році – 3760). На початок *січня 2017 р.* не виконаних звернень не залишилось. 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 – **1356**, (в 2016 році – 1388);
- аварійних відключень КЛ-10 кВ – **1141**, (1159);
- низької, високої та перепадів напруги – **359**, (402);
- обривів ПЛ-0,4 кВ – **137**, (114);
- аварійних відключень ПЛ-10 кВ – **189**, (159);
- відсутності напруги по 1-й фазі – **232**, (225).

В процесі ліквідації аварійних ситуацій на лініях електропередач в 2017 році, ВМЕМ допущено **48** порушень терміну ліквідації аварійних ситуацій (**75**).

**4.** По підприємству **КП «Вінницяоблводоканал»** протягом **2017 року** зареєстровано **6343** звернення (в 2016 р. – 6064), що на **279** звернень більше ніж в 2016 році. Не виконаних звернень на початок 2018 року не залишилось.

Найбільше звернень надходило з питань:

- закупорки мереж каналізації – **3612**, (в 2016 році – 3628);
- поривів мереж водопроводу – **1289**, (1251) ;
- відсутності холодної води – **333**, (272);
- низького тиску холодної води – **171**, (94);
- відсутності кришок люків – **104**, (144);
- провалів колодязів – **137**, (159).

Під час ліквідації поривів на водопровідних мережах «Вінницяоблводоканалом» допущено **22** порушення терміну ліквідації аварійних ситуацій (**29**).

**5.** На адресу теплопостачальних організацій (ВМТЕ, ВОТЕ та ДП «Теплкомуненерго «Маяк») надійшло – **3875** звернень, що на **654** звернення більше ніж в попередньому році (в 2016 році – 3221), і всі виконані. При виникненні аварійних ситуацій, теплопостачальними організаціями терміново проводились роботи по їх ліквідації. Найбільше звернень надійшло з питань:

- відсутності гарячого водопостачання – **1147**, (в 2016 році – 1190);
- відсутності опалення – **239**, (378);
- низьких параметрів гарячого водопостачання – **177**, (147);
- низьких параметрів опалення – **82**, (105);
- поривів мереж гарячого водопостачання – **205**, (164);
- поривів мереж опалення – **126**, (94);
- зупинок котелень – **307**, (в 2016 році – 302) з них **168** ч-з відключення електроенергії.

Під час виконання робіт по ліквідації аварійних ситуацій на мережах гарячого водопостачання та опалення теплопостачальними організаціями допущено **7** порушень терміну ліквідації аварій (**5**).

**6.** По ДКГ та Б, а також підприємствах КП «Вінницьке шляхове управління», КУП «ЕкоВін», МКП «Вінницязеленбуд», МКУП «Міськсвітло» та «Ритуальна служба» – протягом **2017** року зареєстровано **4097** звернень (в 2016 році - 3640). Найбільше звернень надійшло з питань:

- 1411 - відновлення зовнішнього освітлення, (в 2016 році – 1207);
- 1104 – прибирання, вивозу сміття, посипки, розчистки та вивозу снігу з проїжджих частин, (657);
- 212 – знесення та обрізки дерев, (251);
- 620 – асфальтування доріг та тротуарів, (207);
- 85 – роботи зливової каналізації, (110);
- 198 – ремонту криниць загального користування, (200).

Станом на початок 2018 року **1** звернення залишилось невиконаним. Воно стосується знесення аварійного дерева.

**7.** По службі ДСНС «101» в **2017** році зареєстровано **430** звернень, (в 2016 році було 197). З них найбільше:

- 277 - пожеж, (в 2016 році – 92);
- 16 - по демеркуризації ртуті, (43);
- 28 - по аварійному відкриттю дверей, (32);
- 10 – дії терористичного спрямування, (11);
- 4 – вибухи на об'єктах, (1);
- 9 - видалення повалених дерев, (8);
- 12 – допомога службам швидкого реагування, (17);

- 7 - по спасінню тварин, (5).

**8.** Протягом **2017 року** зареєстровано **1775** звернень по роботі **громадського транспорту** (в 2016р. – 1690), всі вони, по мірі їх надходження, опрацьовувались ДЕТ та З спільно з ВТК і вживались відповідні заходи та надавались відповіді заявникам. З них:

- 166 - стосувались пропозицій по продовженню діючих маршрутів та збільшення кількості транспортних одиниць, (в 2016 році – 280);

- 509 – недотримання розкладу руху затвердженого маршруту, (503);
- 234 – зупинки руху електротранспорту, (205);
- 332 – неповажна та груба поведінка водія чи кондуктора, (366);
- 55 – порушення правил дорожнього руху, (45);
- 75 – комфортності проїзду, розмов водія по мобільному телефону та паління в салоні, (60);
- 25 – ДТП за участі громадського транспорту, (35);
- 17 – наявність технічних несправностей, (25);
- 61 – подяки водіям та кондукторам (35);
- 301 – інші звернення (171).

**9.** В **2016 році** відділом «Цілодобова варта» було зареєстровано **440** звернень громадян щодо **роботи лікувальних закладів**, (в 2016 році - 428) всі вони були опрацьовані в ДЗОЗ і вжиті відповідні заходи та поінформовано заявників. Від загальної кількості звернень було зареєстровано **322** подяки, (266) окремим лікарям та колективам, **42** заяви, (80), **5** пропозицій та **64** скарги, (76). Скарги по медичних закладах стосувалися:

- 9 лікування та діагностики;
- 46 рівня обслуговування окремими лікарями;
- 8 організації роботи медичних закладів;
- 1 медичного обладнання.

**10.** Протягом **2017 року** було зареєстровано **79** звернень стосовно **роботи шкільних та дошкільних навчальних закладів**, (в 2016 році - 115) з них: **26** скарг, (28), **4** подяки (4), **1** пропозиція (0) та **48** заяв, (85). Скарги стосувалися наступних питань:

- 3 температурного режиму в НЗ;
- 5 організації роботи, відпочинку і оздоровленню дітей;
- 2 збору добровільних внесків на утримання закладів освіти;
- 3 організації навчально-виховного процесу;
- 2 організації харчування;
- 11 поведінки персоналу НЗ.

**11.** На «Мапу звернень громадян» протягом **2017 року** надійшло **333** звернення (*в 2016 році – 365*), які зареєстровані в програмі електронного документообігу «DocsVision» та базі даних «Диспетчер».

Основна кількість звернень стосувалася:

- 6 роботи муніципального транспорту (*в 2016 році – 17*);
- 34 організації дорожнього руху (47);
- 9 обрізки та зносу дерев (12);
- 25 санітарного очищення міста (10);
- 8 питань архітектури та містобудування (8);
- 154 роботи комунального господарства та благоустрою (44);
- 27 водопостачання та каналізації (31);
- 29 роботи зовнішнього освітлення (44).

**12.** В **2017 році** в чаті «Онлайн Цілодобова варта» на офіційному сайті Вінницької міської ради проведено **1785** спілкувань, (*в 2016 році – 1862*), **1120** з них – активних діалогів (*в 2016 році – 1112*).

Вони стосувались наступних питань:

- 716 житлово-комунальна сфера (*в 2016 році – 697*);
- 169 аварійних відключень електроенергії (26);
- 26 роботи закладів освіти (38);
- 27 комунального господарства та благоустрою (74);
- 24 роботи громадського транспорту (52);
- 16 роботи закладів охорони здоров'я (32);
- 20 питань соціального захисту (48);
- 122 інші звернення (153).