

Звіт про роботу відділу оперативного реагування «Цілодобова варта» міської ради зі зверненнями громадян міста за 2018 рік

На адресу відділу в **2018 році** по всіх каналах наявного зв'язку надійшло **177893** дзвінки, що на 5,1% більше ніж в попередньому році (в 2017 р. – **168950**).

Протягом **2018 року** було зареєстровано - **72434** звернення (в 2017 році – **72129**), що на **305** звернень більше ніж в попередньому році, і складає 0,5%.

В програмі електронного документообігу «DocsVision» зареєстровано **430** звернень (в 2017 році – **364**), тобто в основна кількість питань вирішувались в оперативному порядку.

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

В 2018 році працівниками організацій було зареєстровано – **31042** звернення, що складає 42,8% від загальної кількості зареєстрованих звернень (в 2017 році – **31651** що складало 43,9%). Це свідчить про те, що організації, які працюють в єдиній базі даних «Диспетчер» в 2018 році менш активно вносили звернення в базу даних.

Від загальної кількості зареєстрованих звернень **72215** виконано, **219** не виконані та знаходиться на контролі. Невиконані звернення стосуються сезонних робіт та робіт, які потребують додаткових капіталовкладень (впорядкування розкопок, капітального і поточного ремонту асфальтного покриття доріг, тротуарів та внутрішньо-будинкових територій, заміни мереж опалення та ГВП, ремонту покрівель, ремонту мереж зв'язку).

Найбільше звернень надходило на адресу наступних організацій:

1. ДЖГ, УК, ЖЕКи міста та АДС: – 40495 звернень, (в 2017 році – **44958**).

Основна кількість звернень стосувалась:

- обслуговування ВБМ каналізації – **7118**, (в 2017 році – 7692) ;
- обслуговування ВБМ гарячого водопостачання – **11822**, (13976);
- обслуговування ВБМ електропостачання – **3307**, (3847);
- обслуговування ВБМ холодного водопостачання – **7366**, (7706);
- обслуговування ВБМ опалення – **5659**, (6366);
- освітлення місць загального користування – **724**, (739);
- ремонту покрівель – **558**, (600).

Станом на початок **2019 року** не виконаним залишились **7** звернень. Вони стосуються ремонту покрівлі, мереж опалення та ГВП.

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 в 2018 році, ЖЕКами, УК та ЖЕО допущено **2** порушення терміну ліквідації аварійних ситуацій (**1**).

2. На адресу **організацій, які обслуговують ліфти** («Вінницьяміськліфт», «Вінницяліфт», «Рембудмонтаж» та «Інвар») протягом минулого року надійшло **3322** звернення (в 2017 році – 2420), що на **902** звернення більше ніж у 2017 році. Звернення стосувались:

- 2365 – ремонту ліфтів, (в 2017 році – 1813);
- 805 – звільнення пасажирів з кабіни ліфта, (466);
- 54 – ремонту кабіни ліфта, (45);
- 16 – роботи кнопки виклику ліфта, (37);
- 15 – санітарного стану кабіни, (11);
- 67 – інші звернення, (59).

Станом на початок **2019 року** невиконаним залишилось **1** звернення. Воно стосувалось зупинки ліфта по вул. Заболотного, 32, 1-й під. через протікання покрівлі машинного приміщення.

3. По **ВМЕМ** в **2018 році** зареєстровано **3918** звернень, (в 2017 році – 3771). Всі планові роботи вносились в календарний графік робіт. На початок **2019 року** невиконаними залишилось **4** звернення. Вони стосувались низької напруги.

Найбільше звернень надходило з питань:

- відсутності напруги на лініях 0,4 кВ – **1655**, (в 2017 році – 1356);
- аварійних відключень КЛ-10 кВ – **882**, (1141);
- низької, високої та перепадів напруги – **459**, (359);
- обривів ПЛ-0,4 кВ – **102**, (137);
- аварійних відключень ПЛ-10 кВ – **171**, (189);
- відсутності напруги по 1-й фазі – **238**, (232).

В процесі ліквідації аварійних ситуацій на лініях електропередач в 2018 році, ВМЕМ допущено **49** порушень терміну ліквідації аварійних ситуацій (**48**).

4. По підприємству **КП «Вінницяоблводоканал»** протягом **2018 року** зареєстровано **7622** звернення (в 2017 р. – 6343), що на **1279** звернень більше ніж в 2017 році. На початок **2019 року** невиконаними залишились **7** звернень. Вони стосуються течії зовнішніх мереж ХВП та ліквідації провалів біля колодязів.

Найбільше звернень надходило з питань:

- закупорки мереж каналізації – **3731**, (в 2017 році – 3612);
- поривів мереж водопроводу – **1898**, (1289) ;
- відсутності холодної води – **598**, (333);
- низького тиску холодної води – **350**, (171);
- відсутності кришок люків – **135**, (104);
- провалів колодязів – **154**, (137).

Під час ліквідації поривів на водопровідних мережах «Вінницяоблводоканалом» допущено **53** порушення терміну ліквідації аварійних ситуацій (**22**).

5. На адресу теплопостачальних організацій (ВМТЕ, ВОТЕ та ДП «Теплкомуненерго «Маяк») надійшло – **5237** звернень, що на **1362** звернення більше ніж в попередньому році (в 2017 році – 3875). На початок **2019 року** невиконаними залишилися **5** звернень. Вони стосуються відсутності і низької температури ГВП, течії мереж ГВП (ВМТЕ). При виникненні аварійних ситуацій, теплопостачальними організаціями терміново проводились роботи по їх ліквідації. Найбільше звернень надійшло з питань:

- відсутності гарячого водопостачання – **1476**, (в 2017 році – 1147);
- відсутності опалення – **712**, (239);
- низьких параметрів гарячого водопостачання – **276**, (177);
- низьких параметрів опалення – **207**, (82);
- поривів мереж гарячого водопостачання – **482**, (205);
- поривів мереж опалення – **206**, (126);
- зупинок котелень – **237**, (в 2017 році – 307) з них **135** ч-з відключення електроенергії.

Під час виконання робіт по ліквідації аварійних ситуацій на мережах гарячого водопостачання та опалення теплопостачальними організаціями допущено **18** порушень терміну ліквідації аварій (**7**).

6. По ДКГ та Б, а також підприємствах КП «Вінницьке шляхове управління», КУП «ЕкоВін», МКП «Вінницязеленбуд», МКУП «Міськсвітло» та МКП «Комбінат комунальних підприємств» – протягом **2018 року** зареєстровано **3464** звернення (в 2017 році - 4097). Найбільше звернень надійшло з питань:

- 1057 - відновлення зовнішнього освітлення, (в 2017 році – 1411);
- 1067 – прибирання, вивозу сміття, посипки, розчистки та вивозу снігу з проїжджих частин, (1104);
- 291 – знесення та обрізки дерев, (212);
- 627 – благоустрою, (620);
- 99 – роботи зливової каналізації, (85);
- 221 – ремонту криниць загального користування, (198).

Станом на початок 2019 року **1** звернення залишилось невиконаним. Воно стосується відновлення асфальтного покриття проїжджої частини.

7. По службі ДСНС «101» в **2018 році** зареєстровано **1175** звернень, (в 2017 році було 430). З них найбільше стосувались:

- 590 - пожеж, (в 2017 році – 277);
- 150 – видалення шкідливих та небезпечних речовин, (16);
- 106 – загрози життю та здоров'ю людини, (28);
- 17 – дії терористичного спрямування, (10);

- 49 - видалення повалених та аварійних дерев, (9);
- 45 – допомога службам швидкого реагування та вивільнення транспорту, (12);
- 44 - по спасінню тварин, (7).

8. Протягом 2018 року зареєстровано 1888 звернень по роботі громадського транспорту (в 2017р. – 1775), всі вони, по мірі їх надходження, опрацьовувались ДЕТ та 3 спільно з ВТК і вживались відповідні заходи та надавались відповіді заявникам. З них:

- 202 - стосувались пропозицій по продовженню діючих маршрутів та збільшення кількості транспортних одиниць на маршрутах, (в 2017 році – 166);
- 637 – недотримання розкладу руху затвердженого маршруту, (509);
- 218 – зупинки руху електротранспорту, (234);
- 464 – рівня обслуговування водіями та кондукторами, (393);
- 48 – порушення правил дорожнього руху, (55);
- 60 – комфортності проїзду, розмов водія по мобільному телефону та паління в салоні, (75);
- 23 – ДТП за участі громадського транспорту, (25);
- 33 – наявність технічних несправностей, (17);
- 203 – інші звернення (301).

9. В 2018 році працівниками відділу «Цілодобова варта» було зареєстровано 465 звернень громадян щодо роботи лікувальних закладів, (в 2017 році - 440), всі вони були опрацьовані в ДООЗ і вжиті відповідні заходи та поінформовано заявників. Від загальної кількості звернень було зареєстровано 327 подяк, (322) окремим лікарям та колективам, 31 заява, (42), 10 пропозицій (5) та 97 скарг, (64). Скарги по медичних закладах стосувалася:

- 6 лікування та діагностики;
- 69 рівня обслуговування окремими лікарями;
- 10 організації роботи медичних закладів;
- 6 проведення прийому хворих;
- 3 реформування медичної галузі;
- 3 пільгового забезпечення медикаментами.

10. Протягом 2018 року було зареєстровано 74 звернення стосовно роботи шкільних та дошкільних навчальних закладів, (в 2017 році - 79) з них: 1 подяка (4), 46 заяв, (48), 7 пропозицій, (1) та 20 скарг, (26). Скарги стосувалися наступних питань:

- 1 температурного режиму в НЗ;
- 2 організації роботи НЗ;
- 4 рівня обслуговування;

- 3 організації навчально-виховного процесу;
- 7 порушення тиші на території НЗ;
- 3 протікання покрівлі в НЗ.

11. На «Геопортал м. Вінниці» протягом **2018 року** надійшло **373** звернення (*в 2017 році – 333*), які зареєстровані в програмі електронного документообігу «DocsVision» та базі даних «Диспетчер».

Звернення стосувалися:

- 14 роботи муніципального транспорту (*в 2017 році – 6*);
- 12 організації дорожнього руху (34);
- 23 обрізки та зносу дерев (9);
- 45 санітарного очищення міста (25);
- 10 питань будівництва та земельних відносин (8);
- 153 роботи комунального господарства та благоустрою (154);
- 83 обслуговування інженерних мереж (27);
- 33 роботи зовнішнього освітлення (29).

12. В **2018 році** в чаті «Онлайн Цілодобова варта» на офіційному сайті Вінницької міської ради проведено **3472** спілкування, (*в 2017 році – 1785*), **2437** з них – активних діалогів (*в 2017 році – 1120*).

Вони стосувались наступних питань:

- 1417 житлово-комунальна сфера (*в 2017 році – 716*);
- 440 аварійних відключень електроенергії (169);
- 61 роботи закладів освіти (26);
- 91 комунального господарства та благоустрою (27);
- 49 роботи громадського транспорту (24);
- 29 роботи закладів охорони здоров'я (16);
- 39 питань соціального захисту (20);
- 311 інші звернення (122).