

## **Звіт про роботу відділу оперативного реагування «Цілодобова варта» міської ради зі зверненнями громадян міста за 2019 рік**

На адресу відділу в **2019 році** по всіх каналах наявного зв'язку надійшло **176343** дзвінки, що на 0,9% менше ніж в попередньому році (в 2018 р. – **177893**).

Протягом **2019 року** було зареєстровано - **75638** звернень (в 2018 році – **72434**), що на **3204** звернення більше ніж в попередньому році, і складає 4,3%.

В програмі електронного документообігу «DocsVision» зареєстровано **554** звернення (в 2018 році – **430**), тобто в основна кількість питань вирішувались в оперативному порядку.

До електронної бази даних підключено **43** підприємства міста, які надають послуги населенню.

В 2019 році працівниками організацій було зареєстровано – **31710** звернень, що складає 41,9% від загальної кількості зареєстрованих звернень (в 2018 році – **31042** що складало 42,8%). Це свідчить про те, що організації, які працюють в єдиній базі даних в 2019 році менш активно вносили звернення в базу даних.

Від загальної кількості зареєстрованих звернень **75018** виконано, **620** 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, ХВП і ГВП, реконструкції мереж електропостачання та ремонту мереж зв'язку).

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

**1. ДЖГ, УК, ЖЕКи міста та АДС: – 38138** звернень, (в 2018 році – **40495**).

Основна кількість звернень стосувалась:

- обслуговування ВБМ каналізації – **6582**, (в 2018 році – 7118) ;
- обслуговування ВБМ гарячого водопостачання – **10492**, (11822);
- обслуговування ВБМ електропостачання – **3563**, (3307);
- обслуговування ВБМ холодного водопостачання – **7413**, (7366);
- обслуговування ВБМ опалення – **4460**, (5659);
- освітлення місць загального користування – **782**, (724);
- ремонту конструктивних елементів будинків – **1296**, (558).

Станом на початок **2020 року** не виконаним залишились **28** звернень. Вони стосуються ремонту мереж опалення, ГВП, ХВП, каналізації та благоустрою прибудинкових територій.

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 2019 році, ЖЕКами, УК та ЖЕО допущено **2** порушення терміну ліквідації аварійних ситуацій (**2**).

**2.** На адресу **організацій, які обслуговують ліфти** («Вінницьяміськліфт», «Рембудмонтаж» та «Інвар») протягом минулого року надійшло **3474** звернення (в 2018 році – **3322**), що на **152** звернення більше ніж у 2018 році. Звернення стосувались:

- 2293 – ремонту ліфтів, (в 2018 році – 2365);
- 1022 – звільнення пасажирів з кабіни ліфта, ( 805);
- 51 – ремонту кабіни ліфта, (54);
- 20 – роботи кнопки виклику ліфта, (16);
- 18 – санітарного стану кабіни, (15);
- 70 – інші звернення, (67).

Станом на початок **2020 року** невиконаним залишилось **1** звернення. Воно стосувалось зупинки ліфта по вул. Немирівське шосе, 80, 1-й під. через пошкодження двигуна.

**3.** По **ВМЕМ** в **2019 році** зареєстровано **6686** звернень, (в 2018 році – **3918**). Всі планові роботи вносились в календарний графік робіт. На початок **2020 року** невиконаними залишилось **13** звернень. Вони стосувались низької напруги, високої та перепадів напруги.

Найбільше звернень надходило з питань:

- відсутності напруги на лініях 0,4 кВ – **3136**, (в 2018 році – 1655);
- аварійних відключень КЛ-10 кВ – **1477**, (882);
- низької, високої та перепадів напруги – **611**, (459);
- обривів ПЛ-0,4 кВ – **169**, (102);
- аварійних відключень ПЛ-10 кВ – **344**, (171);
- відсутності напруги по 1-й фазі – **301**, (238).

В процесі ліквідації аварійних ситуацій на лініях електропередач в 2019 році, ВМЕМ допущено **70** порушень терміну ліквідації аварійних ситуацій (**49**).

**4.** По підприємству **КП «Вінницяоблводоканал»** протягом **2019 року** зареєстровано **7871** звернення (в 2018 році – **7622**), що на **249** звернень більше ніж в 2018 році. На початок **2020 року** невиконаними залишились **6** звернень. Вони стосуються течії зовнішніх мереж ХВП та благоустрою розкопок.

Найбільше звернень надходило з питань:

- закупорки мереж каналізації – **3389**, (в 2018 році – 3731);
- поривів мереж водопроводу – **2447**, (1898) ;
- відсутності холодної води – **717**, (598);
- низького тиску холодної води – **384**, (350);
- відсутності кришок люків – **155**, (135);
- провалів колодязів – **181**, (154).

Під час ліквідації поривів на водопровідних мережах «Вінницяоблводоканалом» допущено **43** порушення терміну ліквідації аварійних ситуацій (**53**).

**5.** На адресу теплопостачальних організацій (ВМТЕ, ВОТЕ) надійшло – **5340** звернень, що на **103** звернення більше ніж в попередньому році (*в 2018 році – 5237*). На початок **2020 року** невиконаними залишились **4** звернення. Вони стосуються відсутності 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 – **1973**, (*в 2018 році – 1476*);
- відсутності опалення – **697**, (712);
- низьких параметрів гарячого водопостачання – **292**, (276);
- низьких параметрів опалення – **188**, (207);
- поривів мереж гарячого водопостачання – **442**, (482);
- поривів мереж опалення – **194**, (206);
- зупинок котелень – **177**, (*в 2018 році – 237*) з них **52** через відключення електроенергії (135).

Під час виконання робіт по ліквідації аварійних ситуацій на мережах гарячого водопостачання та опалення теплопостачальними організаціями допущено **4** порушення терміну ліквідації аварій (**18**).

**6.** По ДКГ та Б, а також підприємствах КП «Вінницьке шляхове управління», КУП «ЕкоВін», МКП «Вінницязеленбуд», МКУП «Міськсвітло» та МКП «Комбінат комунальних підприємств» – протягом **2019 року** зареєстровано **4659** звернень (*в 2018 році - 3464*). Найбільше звернень надійшло з питань:

- 1440 - відновлення зовнішнього освітлення, (*в 2018 році – 1057*);
- 994 – прибирання, вивозу сміття, посипки доріг та тротуарів (1067);
- 507 – знесення та обрізки дерев, (291);
- 876 – благоустрою, (627);
- 71 – роботи зливної каналізації, (99);
- 191 – ремонту криниць загального користування, (221).

Станом на початок **2020 року 12** звернень залишились невиконаними. Воно стосується відновлення асфальтного покриття, обрізки і зносу дерев та бродячих тварин.

**7.** По службі ДСНС «101» в **2019 році** зареєстровано **898** звернень, (*в 2018 році було 1175*). З них найбільше стосувались:

- 471 - пожеж, (*в 2018 році – 590*);
- 77 – видалення шкідливих та небезпечних речовин, (150);

- 30 – загрози життю та здоров'ю людини, (106);
- 44 – дії терористичного спрямування, (17);
- 41 - видалення повалених та аварійних дерев, (49);
- 16 – допомога службам швидкого реагування та вивільнення транспорту, (45);
- 12 - по спасінню тварин, (44).

**8. Протягом 2019 року зареєстровано 2109 звернень по роботі громадського транспорту (в 2018 році – 1888),** всі вони, по мірі їх надходження, опрацьовувались ДЕТ та 3 спільно з ВТК і вживались відповідні заходи та надавались відповіді заявникам. З них:

- 153 - стосувались пропозицій по продовженню діючих маршрутів та збільшення кількості транспортних одиниць на маршрутах, (в 2018 році – 202);
- 682 – недотримання розкладу руху затвердженого маршруту, (637);
- 226 – зупинки руху електротранспорту, (218);
- 566 – рівня обслуговування водіями та кондукторами, (464);
- 46 – порушення правил дорожнього руху, (48);
- 156 – комфортності проїзду, розмов водія по мобільному телефону та паління в салоні, (60);
- 20 – ДТП за участі громадського транспорту, (23);
- 21 – наявність технічних несправностей, (33);
- 239 – інші звернення (203).

**9. В 2019 році** працівниками відділу «Цілодобова варта» було зареєстровано **444** звернення громадян щодо **роботи лікувальних закладів**, (в 2018 році - **465**), всі вони були опрацьовані в ДООЗ і вжиті відповідні заходи та поінформовано заявників. Від загальної кількості звернень було зареєстровано **304** подяки, (327) окремим лікарям та колективам, **60** заяв, (31), **13** пропозицій (10) та **67** скарг, (97). Скарги по медичних закладах стосувалася:

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

**10. Протягом 2019 року** було зареєстровано **106** звернень стосовно **роботи шкільних та дошкільних навчальних закладів**, (в 2018 році - **74**) з них: **4** подяки (1), **34** заяви, (46), **17** пропозицій, (7) та **51** скарга, (20). Скарги стосувалися наступних питань:

- 6 температурного режиму в НЗ;

- 20 організації роботи НЗ;
- 8 рівня обслуговування;
- 3 організації відпочинку та оздоровлення дітей;
- 5 порушення тиші на території НЗ;
- 9 ремонту конструктивних елементів НЗ.

**11.** На «Геопортал м. Вінниці» протягом **2019 року** надійшло **488** звернень (*в 2018 році – 373*), які зареєстровані в програмі електронного документообігу «DocsVision» та базі даних «Диспетчер».

Звернення стосувалися:

- 10 роботи муніципального транспорту (*в 2018 році – 14*);
- 64 організації дорожнього руху (12);
- 28 обрізки та зносу дерев (23);
- 9 питань будівництва та земельних відносин (10);
- 264 роботи комунального господарства та благоустрою (153);
- 54 обслуговування інженерних мереж (83);
- 28 роботи зовнішнього освітлення (33);
- 31 інші звернення (45).

**12.** В **2019 році** в чаті «Онлайн Цілодобова варта» на офіційному сайті Вінницької міської ради проведено **1898** спілкувань, (*в 2018 році – 3472*).

Вони стосувались наступних питань:

- 698 житлово-комунальна сфера (*в 2018 році – 1417*);
- 393 аварійних відключень електроенергії (440);
- 24 роботи закладів освіти (61);
- 190 комунального господарства та благоустрою (91);
- 117 роботи громадського транспорту (49);
- 47 роботи закладів охорони здоров'я (29);
- 102 питань соціального захисту (39);
- 327 інші звернення (311).