

**Звіт про роботу відділу оперативного реагування «Цілодобова варта»
міської ради зі зверненнями громадян об'єднаної територіальної громади за
2021 рік.**

На адресу відділу в **2021 році** по всіх каналах наявного зв'язку надійшло **217271** дзвінок, що на 8% більше ніж в попередньому році (в 2020 р. – **199819**).

Протягом **2021 року** було зареєстровано - **71284** звернення (в 2020 році – **66578**), що на **4706** звернень більше ніж в попередньому році, і складає 6%.

В програмі електронного документообігу «DocsVision» зареєстровано **363** звернення (в 2020 році – **521**), тобто в основна кількість питань вирішувались в оперативному порядку.

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

В 2021 році працівниками організацій було зареєстровано – **22577** звернень, що складає 32% від загальної кількості зареєстрованих звернень, (в 2020 році – **23161** що складало 35%). Це свідчить про те, що організації, які працюють в єдиній базі даних в 2021 році менш активно вносили звернення в базу даних.

Від загальної кількості зареєстрованих звернень **70704** виконано, **580** 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 і ХВП, реконструкції мереж електропостачання та ремонту мереж зв'язку).

Найбільше звернень надходило на адресу наступних організацій:

1. ДЖГ, УК, ЖЕКи міста та АДС: – 30009 звернень, (в 2020 році – 31916).

Основна кількість звернень стосувалась:

- обслуговування ВБМ каналізації – **4813**, (в 2020 році – 5477) ;
- обслуговування ВБМ гарячого водопостачання – **6100**, (7316);
- обслуговування ВБМ електропостачання – **4284**, (3546);
- обслуговування ВБМ холодного водопостачання – **4992**, (5996);
- обслуговування ВБМ опалення – **5171**, (4326);
- освітлення місць загального користування – **450**, (554);
- ремонту конструктивних елементів будинків – **811**, (697);
- благоустрою – **659** (571);
- дотримання карантинних заходів – **981** (449).

Станом на початок **2022 року** невиконаних звернень не залишилися.

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 2020 році, ЖЕКами, УК та ЖЕО допущено **4** порушення терміну ліквідації аварійних ситуацій (**2**).

2. На адресу **організацій, які обслуговують ліфти** («Вінницькіліфт», «Рембудмонтаж» та «Інвар») протягом минулого року надійшло **2987** звернень (в 2020 році – **3017**). Звернення стосувались:

- 1949 – ремонту ліфтів, (в 2020 році – 2103);
- 873 – звільнення пасажирів з кабіни ліфта, (784);
- 51 – ремонту кабіни ліфта, (42);
- 20 – роботи кнопки виклику ліфта, (30);
- 15 – санітарного стану кабіни, (18);
- 79 – інші звернення, (40).

Станом на початок **2022 року** невиконаних звернень не залишилися.

3. По **ВМЕМ та Вінницьких центральних ЕМ** в **2021 році** зареєстровано **9545** звернень, (в 2020 році – **7411**). Всі планові роботи вносились в календарний графік робіт. На початок **2022 року** невиконаними залишилось **128** звернень. Вони стосувались низької, високої і перепадів напруги, заміни аварійних опор та обрізки гілля на ПЛ.

Найбільше звернень надходило з питань:

- відсутності напруги на лініях 0,4 кВ – **4177**, (в 2020 році – 3405);
- аварійних відключень КЛ-10 кВ – **2733**, (1679);
- низької, високої та перепадів напруги – **882**, (771);
- обривів ПЛ-0,4 кВ – **135**, (172);
- аварійних відключень ПЛ-10 кВ – **390**, (370);
- відсутності напруги по 1-й фазі – **257**, (238).

В процесі ліквідації аварійних ситуацій на лініях електропередач в 2021 році, ВМЕМ допущено **55** порушень терміну ліквідації аварійних ситуацій (**44**).

4. По підприємству **КП «Вінницяоблводоканал»** протягом **2020 року** зареєстровано **7409** звернень (в 2020 році – **6477**). Всі планові роботи вносились в календарний графік робіт. На початок **2022 року** невиконаними залишились **4** звернення. Вони стосуються течії зовнішніх мереж ХВП та низького тиску води.

Найбільше звернень надходило з питань:

- закупорки мереж каналізації – **2433**, (в 2020 році – 2527);
- поривів мереж водопроводу – **2236**, (2004) ;
- відсутності холодної води – **876**, (740);
- низького тиску холодної води – **392**, (384);

- відсутності кришок люків – **199**, (114);
- питна вода не належної якості – **148**, (188);
- провалів колодязів – **253**, (180).

Під час ліквідації поривів на водопровідних мережах «Вінницяоблводоканалом» допущено **23** порушення терміну ліквідації аварійних ситуацій (**36**).

5. На адресу **теплопостачальних організацій** (ВМТЕ, ВОТЕ) надійшло – **4117** звернень (в 2020 році – 3447). На початок **2022 року** невиконаних звернень не залишились. Планові роботи вносились в календарний графік робіт. При виникненні аварійних ситуацій, теплопостачальними організаціями терміново проводились роботи по їх ліквідації. Найбільше звернень надійшло з питань:

- відсутності гарячого водопостачання – **319**, (в 2020 році – 320);
- відсутності опалення – **701**, (525);
- низьких параметрів гарячого водопостачання – **378**, (306);
- низьких параметрів опалення – **491**, (386);
- поривів мереж гарячого водопостачання – **284**, (304);
- поривів мереж опалення – **180**, (173);
- зупинок котелень – **20**, (в 2020 році – 77) з них **11** через відключення електроенергії (56).

Під час виконання робіт по ліквідації аварійних ситуацій на мережах гарячого водопостачання та опалення теплопостачальними організаціями допущено **3** порушення терміну ліквідації аварій (**2**).

6. По ДКГ та Б, а також підприємствах КП «Вінницьке шляхове управління», КУП «ЕкоВін», МКП «Вінницязеленбуд», МКУП «Міськсвітло» та МКП «Комбінат комунальних підприємств» – протягом **2021 року** зареєстровано **4475** звернень (в 2020 році - **4434**). Найбільше звернень надійшло з питань:

- 1245 - відновлення зовнішнього освітлення, (в 2020 році – 1345);
- 659 – прибирання, вивозу сміття, посипки доріг та тротуарів (895);
- 655 – знесення та обрізки дерев, (627);
- 1489 – благоустрою, (741);
- 52 – роботи зливової каналізації, (74);
- 206 – ремонту криниць загального користування, (181);
- 34 – дотримання карантинних заходів, (42).

Станом на початок **2022 року** невиконаних звернень не залишились.

7. По службі ДСНС «101» в **2021 році** зареєстровано **527** звернень, (в 2020 році було **548**). З них найбільше стосувались:

- 299 - пожеж, (в 2020 році – 336);
- 32 – видалення шкідливих та небезпечних речовин, (44);
- 58 – загрози життю та здоров'ю людини, (57);
- 17 – дії терористичного спрямування, (16);
- 23 - видалення повалених та аварійних дерев, (30);
- 22 – допомога службам швидкого реагування та вивільнення транспорту, (18);
- 8 - по спасінню тварин, (15).

8. Протягом 2021 року зареєстровано 2670 звернень по роботі громадського транспорту (в 2020 році – 2068), всі вони, по мірі їх надходження, опрацьовувались ДЕТ та З спільно з ВТК і вживались відповідні заходи та надавались відповіді заявникам. З них:

- 246 - стосувались пропозицій по продовженню діючих маршрутів та збільшення кількості транспортних одиниць на маршрутах, (в 2020 році – 178);
- 853 – недотримання розкладу руху затвердженого маршруту, (443);
- 228 – зупинки руху електротранспорту, (160);
- 739 – рівня обслуговування водіями та кондукторами, (630);
- 38 – порушення правил дорожнього руху, (37);
- 99 – комфортності проїзду, розмов водія по мобільному телефону та паління в салоні, (102);
- 13 – ДТП за участі громадського транспорту, (12);
- 31 – наявність технічних несправностей, (17);
- 213 – дотримання карантинних заходів, 170;
- 210 – інші звернення (497).

9. В 2021 році працівниками відділу ОР «Цілодобова варта» було зареєстровано **598** звернень громадян щодо **роботи лікувальних закладів**, (в 2020 році - **593**), всі вони були опрацьовані в ДОЗ і вжиті відповідні заходи та поінформовано заявників. Від загальної кількості звернень було зареєстровано **331** подяка, (299) окремим лікарям та колективам, **84** заяви, (161), **17** пропозицій (10) та **166** скарг, (123). Скарги по медичних закладах стосувалася:

- 11 лікування та діагностики;
- 121 рівня обслуговування окремими лікарями;
- 20 організації роботи медичних закладів;
- 2 проведення прийому хворих;
- 1 питання карантину, дезінфекції та щеплення;
- 1 харчування в ЛЗ.

10. Протягом **2021 року** було зареєстровано **177** звернень стосовно **роботи шкільних та дошкільних навчальних закладів**, (в 2020 році - **98**) з них: **3** подяки (3), **96** заяв, (50), **23** пропозиції, (12) та **57** скарг, (33). Скарги стосувалися наступних питань:

- 4 зарахування до НЗ;
- 15 рівня обслуговування;
- 8 організації навчально – виховного процесу;
- 7 дотримання правил карантину;
- 2 збору коштів у НЗ;
- 21 ремонту дитячих майданчиків, прибирання та озеленення.

11. На «Геопортал м. Вінниці» протягом **2021 року** надійшло **422** звернення (в 2020 році – **384**), які зареєстровані в програмі електронного документообігу «DocsVision» та базі даних «Диспетчер».

Звернення стосувалися:

- 11 роботи муніципального транспорту (в 2020 році – 10);
- 28 організації дорожнього руху (64);
- 8 обрізки та зносу дерев (28);
- 5 питань будівництва та земельних відносин (9);
- 232 роботи комунального господарства та благоустрою (264);
- 47 обслуговування інженерних мереж (54);
- 41 роботи зовнішнього освітлення (28);
- 50 інші звернення (31).

12. В **2021 році** в чаті «Онлайн Цілодобова варта» на офіційному сайті Вінницької міської ради проведено **1173** спілкування, (в 2020 році – **2836**).

Вони стосувались наступних питань:

- 162 житлово-комунальна сфера (в 2020 році – 341);
- 140 аварійних відключень електроенергії (379);
- 12 роботи закладів освіти (26);
- 105 комунального господарства та благоустрою (133);
- 163 роботи громадського транспорту (144);
- 30 роботи закладів охорони здоров'я (69);
- 27 надання адміністративних послуг (66);
- 28 питань соціального захисту (175);
- 212 питання карантинних заходів, (403)
- 294 інші звернення (1100).

13. У **2021 році** в програмі “**Waze For Cities**” опрацьовано **1066** зауважень (у 2020 році **64**).

Вони стосувались ремонту асфальтного покриття, провалу колодязів на проїжджій частині та роботи світлофорних об’єктів.

На «Голосову пошту» протягом **2021 року** надійшло **1769** повідомлень (у 2020 році - **967**).

Найбільше повідомлень стосувались аварійних відключень електроенергії, течії мереж холодного водопостачання, благоустрою територій, зносу і обрізки дерев.