

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 системі електронного документообігу зареєстровано **430** звернень (в 2017 році – **364**), тобто в основна кількість питань вирішувались в оперативному порядку.

До бази даних 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 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 залишились **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 «Міськесвітло» 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 зливної 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 З 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 ДОЗ 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).