

**Звіт про роботу відділу оперативного реагування «Цілодобова варта»
міської ради зі зверненнями громадян об'єднаної територіальної громади за
2020 рік.**

На адресу відділу в **2020 році** по всіх каналах наявного зв'язку надійшло **199819** дзвінків, що на 11,8% більше ніж в попередньому році (в 2019 р. – **176343**).

Протягом **2020 року** було зареєстровано - **66578** звернень (в 2019 році – **75638**), що на **9060** звернень менше ніж в попередньому році, і складає 12%.

В системі електронного документообігу зареєстровано **521** звернення (в 2019 році – **554**), тобто в основна кількість питань вирішувались в оперативному порядку.

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

В 2020 році працівниками організацій було зареєстровано – **23161** звернення, що складає 35% від загальної кількості зареєстрованих звернень, (в 2019 році – **31710** що складало 41,9%). Це свідчить про те, що організації, які працюють в єдиній базі даних в 2020 році менш активно вносили звернення в базу даних.

Від загальної кількості зареєстрованих звернень **66215** виконано, **363** 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: – 31916 звернень, (в 2019 році – **38138**).

Основна кількість звернень стосувалась:

- обслуговування ВБМ каналізації – **5477**, (в 2019 році – 6582) ;
- обслуговування ВБМ гарячого водопостачання – **7316**, (10492);
- обслуговування ВБМ електропостачання – **3546**, (3563);
- обслуговування ВБМ холодного водопостачання – **5996**, (7413);
- обслуговування ВБМ опалення – **4326**, (4460);
- освітлення місць загального користування – **554**, (782);
- ремонту конструктивних елементів будинків – **697**, (1296);
- благоустрою – 571 (473);
- дотримання карантинних заходів - 449.

Станом на початок **2021 року** невиконаних звернень не залишились.

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 **2** порушення (ЖЕО) терміну ліквідації аварійних ситуацій (**2**).

2. На адресу **організацій, які обслуговують ліфти** («Віницяміськліфт», «Рембудмонтаж» та «Інвар») протягом минулого року надійшло **3017** звернень (*в 2019 році – 3474*), що на **457** звернень менше ніж у 2019 році. Звернення стосувались:

- 2103 – ремонту ліфтів, (*в 2019 році – 2293*);
- 784 – звільнення пасажирів з кабіни ліфта, (1022);
- 42 – ремонту кабіни ліфта, (51);
- 30 – роботи кнопки виклику ліфта, (20);
- 18 – санітарного стану кабіни, (18);
- 40 – інші звернення, (70).

Станом на початок **2021 року** невиконаних звернень не залишились.

3. По **ВМЕМ та Замостянських ЕМ в 2020 році** зареєстровано **7411** звернень, (*в 2019 році – 6686*). Всі планові роботи вносились в календарний графік робіт. На початок **2021 року** невиконаними залишилось **87** 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 – **3405**, (*в 2019 році – 3136*);
- аварійних відключень КЛ-10 кВ – **1679**, (1477);
- низької, високої та перепадів напруги – **771**, (611);
- обривів ПЛ-0,4 кВ – **172**, (169);
- аварійних відключень ПЛ-10 кВ – **370**, (344);
- відсутності напруги по 1-й фазі – **238**, (301).

В процесі ліквідації аварійних ситуацій на лініях електропередач в 2020 році, ВМЕМ допущено **44** порушення терміну ліквідації аварійних ситуацій (**70**).

4. По підприємству **КП «Вінницяоблводоканал»** протягом **2020 року** зареєстровано **6477** звернень (*в 2019 році – 7871*), що на **1394** звернення менше ніж в 2019 році. Всі планові роботи вносились в календарний графік робіт. На початок **2021 року** невиконаними залишились **19** звернень. Вони стосуються течії зовнішніх мереж ХВП, благоустрою розкопок та низького тиску води.

Найбільше звернень надходило з питань:

- закупорки мереж каналізації – **2527**, (*в 2019 році – 3389*);
- поривів мереж водопроводу – **2004**, (2447) ;
- відсутності холодної води – **740**, (717);
- низького тиску холодної води – **331**, (384);

- відсутності кришок люків – **114**, (155);
- питна вода не належної якості – **188**, (162);
- провалів колодязів – **180**, (181).

Під час ліквідації поривів на водопровідних мережах «Вінницяоблводоканалом» допущено **36** порушень терміну ліквідації аварійних ситуацій (**43**).

5. На адресу теплопостачальних організацій (ВМТЕ, ВОТЕ) надійшло – **3447** звернень, що на **1893** звернення менше ніж в попередньому році (в 2019 році – 5340). На початок **2021 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 – **320**, (в 2019 році – 1973);
- відсутності опалення – **525**, (712);
- низьких параметрів гарячого водопостачання – **306**, (292);
- низьких параметрів опалення – **386**, (188);
- поривів мереж гарячого водопостачання – **304**, (442);
- поривів мереж опалення – **173**, (194);
- зупинок котелень – **77**, (в 2019 році – 177) з них **5** через відключення електроенергії (52).

Під час виконання робіт по ліквідації аварійних ситуацій на мережах гарячого водопостачання та опалення теплопостачальними організаціями допущено **2** порушення терміну ліквідації аварій (**4**).

6. По ДКГ та Б, а також підприємствах КП «Вінницьке шляхове управління», КУП «ЕкоВін», МКП «Вінницязеленбуд», МКУП «Міськсвітло» та МКП «Комбінат комунальних підприємств» – протягом **2020 року** зареєстровано **4434** звернення (в 2019 році - **4659**). Найбільше звернень надійшло з питань:

- 1345 - відновлення зовнішнього освітлення, (в 2019 році – 1440);
- 895 – прибирання, вивозу сміття, посипки доріг та тротуарів (994);
- 627 – знесення та обрізки дерев, (507);
- 741 – благоустрою, (876);
- 74 – роботи зливної каналізації, (71);
- 181 – ремонту криниць загального користування, (191);
- 42 – дотримання карантинних заходів.

Станом на початок **2021 року** **3** звернення залишились невиконаними. Вони стосуються бродячих тварин.

7. По службі ДСНС «101» в **2020 році** зареєстровано **548** звернень, (в *2019 році* було **898**). З них найбільше стосувались:

- 336 - пожеж, (в *2019 році* – 471);
- 44 – видалення шкідливих та небезпечних речовин, (77);
- 57 – загрози життю та здоров'ю людини, (30);
- 16 – дії терористичного спрямування, (44);
- 30 - видалення повалених та аварійних дерев, (41);
- 18 – допомога службам швидкого реагування та вивільнення транспорту, (16);
- 15 - по спасінню тварин, (12).

8. Протягом **2020 року** зареєстровано **2068** звернень по роботі **громадського транспорту** (в *2019 році* – **2109**), всі вони, по мірі їх надходження, опрацьовувались ДЕТ та З спільно з ВТК і вживались відповідні заходи та надавались відповіді заявникам. З них:

- 178 - стосувались пропозицій по продовженню діючих маршрутів та збільшення кількості транспортних одиниць на маршрутах, (в *2018 році* – 202);
- 443 – недотримання розкладу руху затвердженого маршруту, (637);
- 160 – зупинки руху електротранспорту, (218);
- 630 – рівня обслуговування водіями та кондукторами, (464);
- 37 – порушення правил дорожнього руху, (48);
- 102 – комфортності проїзду, розмов водія по мобільному телефону та паління в салоні, (60);
- 12 – ДТП за участі громадського транспорту, (23);
- 17 – наявність технічних несправностей, (33);
- 497 – інші звернення (203);
- 170 – дотримання карантинних заходів.

9. В **2019 році** працівниками відділу ОР «Цілодобова варта» було зареєстровано **593** звернення громадян щодо **роботи лікувальних закладів**, (в *2019 році* - **444**), всі вони були опрацьовані в ДОЗ і вжиті відповідні заходи та поінформовано заявників. Від загальної кількості звернень було зареєстровано **299** подяк, (304) окремим лікарям та колективам, **161** заява, (60), **10** пропозицій (13) та **123** скарги, (67). Скарги по медичних закладах стосувалася:

- 7 лікування та діагностики;
- 81 рівня обслуговування окремими лікарями;
- 4 організації роботи медичних закладів;
- 3 проведення прийому хворих;
- 25 питання карантину, дезінфекції та щеплення;

- 3 харчування в ЛЗ.

10. Протягом **2020 року** було зареєстровано **98** звернень стосовно **роботи шкільних та дошкільних навчальних закладів**, (в 2019 році - **106**) з них: **3** подяки (4), **50** заяв, (34), **12** пропозицій, (17) та **33** скарги, (51). Скарги стосувалися наступних питань:

- 3 відмова у прийомі до НЗ;
- 2 підвозу дітей до НЗ;
- 4 рівня обслуговування;
- 4 організації навчально – виховного процесу;
- 8 дотримання правил карантину;
- 12 збору коштів у НЗ.

11. На «**Геопортал м. Вінниці**» протягом **2020 року** надійшло **384** звернення (в 2019 році – **488**), які зареєстровані в програмі електронного документообігу «DocsVision» та базі даних «Диспетчер».

Звернення стосувалися:

- 17 роботи муніципального транспорту (в 2019 році – 10);
- 15 організації дорожнього руху (64);
- 42 обрізки та зносу дерев (28);
- 4 питань будівництва та земельних відносин (9);
- 171 роботи комунального господарства та благоустрою (264);
- 41 обслуговування інженерних мереж (54);
- 21 роботи зовнішнього освітлення (28);
- 73 інші звернення (31).

12. В **2020 році** в чаті «Онлайн Цілодобова варта» на офіційному сайті Вінницької міської ради проведено **2836** спілкувань, (в 2019 році – **1898**).

Вони стосувались наступних питань:

- 341 житлово-комунальна сфера (в 2019 році – 698);
- 379 аварійних відключень електроенергії (393);
- 26 роботи закладів освіти (24);
- 133 комунального господарства та благоустрою (190);
- 144 роботи громадського транспорту (117);
- 69 роботи закладів охорони здоров'я (47);
- 66 надання адміністративних послуг (24);
- 175 питань соціального захисту (102);
- 1100 інші звернення (327);

- 403 питання карантинних заходів.