

**Звіт про роботу відділу оперативного реагування «Цілодобова варта»  
міської ради зі зверненнями громадян Вінницької міської територіальної  
громади за 2022 рік.**

На адресу відділу в **2022 році** по всіх каналах наявного зв'язку надійшло **235185** дзвінків, що на 7,7% більше ніж в попередньому році (в 2021 р. – **217271**).

Протягом **2022 року** було зареєстровано - **50703** звернення (в 2021 році – **71284**), що на **20581** звернення менше ніж в попередньому році, і складає 6%.

В системі електронного документообігу зареєстровано **240** звернень (в 2021 році – **363**), тобто в основна кількість питань вирішувались в оперативному порядку.

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

В 2022 році працівниками організацій було зареєстровано – **16868** звернень, що складає 33% від загальної кількості зареєстрованих звернень, (в 2021 році – **22577** що складало 32%). Це свідчить про те, що організації, які працюють в єдиній базі даних в 2022 році не достатньо активно вносили звернення в базу даних.

Від загальної кількості зареєстрованих звернень **50353** виконано, **350** 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 ДАБ КМ «Вінницяміськліфт»: – 21105** звернень, (в 2021 році – **30009**).

Основна кількість звернень стосувалась:

- обслуговування ВБМ каналізації – **4150**, (в 2021 році – 4813) ;
- обслуговування ВБМ гарячого водопостачання – **3713**, (6100);
- обслуговування ВБМ електропостачання – **3284**, (4284);
- обслуговування ВБМ холодного водопостачання – **3552**, (4992);
- обслуговування ВБМ опалення – **2713**, (5171);
- освітлення місць загального користування – **269**, (450);
- ремонту конструктивних елементів будинків – **708**, (811);
- благоустрою – **371**, (659);
- дотримання карантинних заходів та впорядкування укриттів – **81**, (981).

Станом на початок **2023 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 **2 (ЖЕО, Бокуд)** порушення терміну ліквідації аварійних ситуацій (**4**).

**2.** На адресу **організацій, які обслуговують ліфти** («Віницяміськліфт», «Рембудмонтаж», ЖЕО та «Інвар») протягом минулого року надійшло **3937** звернень (в **2021 році – 2987**). Звернення стосувались:

- 1596 – ремонту ліфтів, (в **2021 році – 1949**);
- 2223 – звільнення пасажирів з кабіни ліфта, ( **873**);
- 61 – ремонту кабіни ліфта, (**51**);
- 16 – роботи кнопки виклику ліфта, (**20**);
- 14 – санітарного стану кабіни, (**15**);
- 27 – інші звернення, (**79**).

Станом на початок **2023 року** невиконаних звернень не залишилися.

**3.** По **ВМЕМ та Вінницьких центральних ЕМ в 2022 році** зареєстровано **7676** звернень, (в **2021 році – 9545**). Всі планові роботи вносились в календарний графік робіт. На початок **2023 року** невиконаними залишилось **109** звернень. Вони стосувались низької, високої і перепадів напруги, заміни аварійних опор, впорядкування розкопок та обрізки і вивозу гілля на ПЛ.

Найбільше звернень надходило з питань:

- відсутності напруги на лініях 0,4 кВ – **3834**, (в **2021 році – 4177**);
- аварійних відключень КЛ-10 кВ – **1804**, (**2733**);
- низької, високої та перепадів напруги – **540**, (**882**);
- обривів ПЛ-0,4 кВ – **139**, (**135**);
- аварійних відключень ПЛ-10 кВ – **282**, (**390**);
- відсутності напруги по 1-й фазі – **377**, (**257**).

В процесі ліквідації аварійних ситуацій на лініях електропередач в 2022 році, електропостачальними організаціями допущено **60 (МЕМ)** порушень терміну ліквідації аварійних ситуацій (**55**).

**4.** По підприємству **КП «Вінницяоблводоканал»** протягом **2022 року** зареєстровано **5385** звернень (в **2021 році – 7409**). Всі планові роботи вносились в календарний графік робіт. На початок **2023 року** невиконаними залишилися **2** звернення. Вони стосуються течії зовнішніх мереж ХВП та низького тиску води.

Найбільше звернень надходило з питань:

- закупорки мереж каналізації – **1909**, (в **2021 році – 2433**);

- поривів мереж водопроводу – **1783**, (2236) ;
- відсутності холодної води – **473**, (876);
- низького тиску холодної води – **169**, (392);
- відсутності кришок люків – **100**, (199);
- питна вода не належної якості – **455**, (148);
- провалів колодязів – **172**, (253).

Під час ліквідації поривів на водопровідних мережах «Вінницяоблводоканалом» допущено **15** порушень терміну ліквідації аварійних ситуацій (**23**).

**5.** На адресу теплопостачальних організацій (ВМТЕ, ВОТЕ) надійшло – **2621** звернення (в 2021 році – 4117). На початок **2023** 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 – **599**, (в 2021 році – 319);
- відсутності опалення – **549**, (701);
- низьких параметрів гарячого водопостачання – **125**, (378);
- низьких параметрів опалення – **291**, (491);
- поривів мереж гарячого водопостачання – **159**, (284);
- поривів мереж опалення – **127**, (180);
- зупинок котелень – **1273**, (в 2021 році – 20) з них **1235** через відключення електроенергії (11).

Під час виконання робіт по ліквідації аварійних ситуацій на мережах гарячого водопостачання та опалення теплопостачальними організаціями допущено **1** порушення терміну ліквідації аварій (**3**).

**6.** По ДКГ та Б, а також підприємствах КП «Вінницьке шляхове управління», КУП «ЕкоВін», МКП «Вінницязеленбуд», МКУП «Міськвітло» та МКП «Комбінат комунальних підприємств» – протягом **2022** року зареєстровано **3774** звернення (в 2021 році - **4475**). Найбільше звернень надійшло з питань:

- 1208 - відновлення зовнішнього освітлення, (в 2021 році – 1245);
- 941 – прибирання, вивозу сміття, посипки доріг та тротуарів (659);
- 404 – знесення та обрізки дерев, (655);
- 743 – благоустрою, (1489);
- 81 – роботи зливової каналізації, (52);
- 235 – ремонту криниць загального користування, (206);
- 5 – дотримання карантинних заходів, (34).

Станом на початок **2023** року невиконаних звернень не залишились.

7. По службі ДСНС «101» в **2022 році** зареєстровано **458** звернень, (в *2021 році* було **527**). З них найбільше стосувались:

- 259 - пожеж, (в *2021 році* – 299);
- 21 – видалення шкідливих та небезпечних речовин, (32);
- 48 – загрози життю та здоров'ю людини, (58);
- 36 – дії терористичного спрямування, (17);
- 25 - видалення повалених та аварійних дерев, (23);
- 6 – допомога службам швидкого реагування та вивільнення транспорту, (22);
- 4 - по спасінню тварин, (8);
- 8 – впорядкування укриттів.

8. Протягом **2022 року** зареєстровано **1411** звернень по роботі **громадського транспорту** (в *2021 році* – **2670**), всі вони, по мірі їх надходження, опрацьовувались ДЕТ та 3 спільно з ВТК і вживались відповідні заходи та надавались відповіді заявникам. З них:

- 100 - стосувались пропозицій по продовженню діючих маршрутів та збільшення кількості транспортних одиниць на маршрутах, (в *2021 році* – 246);
- 489 – недотримання розкладу руху затвердженого маршруту, (853);
- 138 – зупинки руху електротранспорту, (228);
- 435 – рівня обслуговування водіями та кондукторами, (739);
- 31 – порушення правил дорожнього руху, (38);
- 42 – комфортності проїзду, розмов водія по мобільному телефону та паління в салоні, (99);
- 4 – ДТП за участі громадського транспорту, (13);
- 34 – наявність технічних несправностей, (31);
- 3 – дотримання карантинних заходів, 213;
- 135 – інші звернення (210).

9. В **2022 році** працівниками відділу ОР «Цілодобова варта» було зареєстровано **353** звернення громадян щодо **роботи лікувальних закладів**, (в *2021 році* - **598**), всі вони були опрацьовані в ДОЗ і вжиті відповідні заходи та поінформовано заявників. Від загальної кількості звернень було зареєстровано **222** подяки, (331) окремим лікарям та колективам, **41** заява, (84), **20** пропозицій (17) та **70** скарг, (166). Скарги по медичних закладах стосувалася:

- 2 лікування та діагностики;
- 62 рівня обслуговування окремими лікарями;
- 2 організації роботи медичних закладів;
- 2 проведення прийому хворих;

- 1 питання карантину, дезінфекції та щеплення;
- 1 харчування в ЛЗ.

**10.** Протягом **2022 року** було зареєстровано **107** звернень стосовно **роботи шкільних та дошкільних навчальних закладів**, (в *2021 році* - **177**) з них: **6** подяк (3), **65** заяв, (96), **17** пропозицій, (23) та **19** скарг, (57). Скарги стосувалися наступних питань:

- 1 зарахування до НЗ;
- 10 рівня обслуговування;
- 4 організації навчально – виховного процесу;
- 1 дотримання правил карантину;
- 1 збору коштів у НЗ;
- 1 ремонту дитячих майданчиків, прибирання та озеленення;
- 1 харчування в НЗ.

**11.** На «**Геопортал м. Вінниці**» протягом **2022 року** надійшло **254** звернення (в *2021 році* – **422**), які зареєстровані в програмі електронного документообігу «DocsVision» та базі даних «Диспетчер».

Звернення стосувалися:

- 39 роботи муніципального транспорту (в *2021 році* – 11);
- 2 організації дорожнього руху (28);
- 29 обрізки та зносу дерев (8);
- 1 питань будівництва та земельних відносин (5);
- 107 роботи комунального господарства та благоустрою (232);
- 27 обслуговування інженерних мереж (47);
- 34 роботи зовнішнього освітлення (41);
- 15 інші звернення (50).

**12.** В **2022 році** в чаті «Онлайн Цілодобова варта» на офіційному сайті Вінницької міської ради проведено **1519** спілкувань, ( в *2021 році* – **1173**).

Вони стосувались наступних питань:

- 48 житлово-комунальна сфера ( в *2021 році* – 162);
- 553 аварійних відключень електроенергії (140);
- 1 роботи закладів освіти (12);
- 158 комунального господарства та благоустрою (105);
- 318 роботи громадського транспорту (163);
- 1 роботи закладів охорони здоров'я (30);

- 1 надання адміністративних послуг (27);
- 193 питань соціального захисту (28);
- 14 питання карантинних заходів, (212)
- 176 питання укриттів та інші звернення (294);
- 56 питання ВПО.

**13.** У **2021 році** в програмі **“Waze For Cities”** опрацьовано **319** зауважень (у 2021 році **1066**).

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

З початку війни 24.02.2022 року програма **“Waze For Cities”** була заблокована адміністратором та не опрацьовувалась.

На «Голосову пошту» протягом **2022 року** надійшло **2063** повідомлення (у 2021 році - **1769**).

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