

**Звіт про роботу відділу оперативного реагування «Цілодобова варта»
міської ради зі зверненнями громадян Вінницької міської територіальної
громади за 2023 рік.**

На адресу відділу в **2023 році** по всіх каналах наявного зв'язку надійшло **177932** дзвінки, що на 24% менше ніж в попередньому році (*в 2022 р. – 235185*).

Протягом **2023 року** було зареєстровано - **52174** звернення (*в 2022 році – 50703*), що на **1471** звернення більше ніж в попередньому році, і складає 3%.

В системі електронного документообігу зареєстровано **303** звернення (*в 2022 році – 240*), тобто в основна кількість питань вирішувались в оперативному порядку.

До електронної бази даних підключено **47** підприємств та організацій міста, які надають послуги населенню.

В 2023 році працівниками організацій було зареєстровано – **19306** звернень, що складає 37% від загальної кількості зареєстрованих звернень, (*в 2022 році – 16868* що складало 33%). Це свідчить про те, що організації, які працюють в єдиній базі даних в 2023 році не достатньо активно вносили звернення в базу даних.

Від загальної кількості зареєстрованих звернень **51966** виконано, **208** 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 територіях, заміни мереж опалення і ХВП, стабілізації напруги в мережі електропостачання та ремонту мереж зв'язку).

Найбільше звернень надходило на адресу наступних організацій:

1. ДЖГ, УК, ЖЕО, ОСББ та ДАБ КМ «Вінницяміськліфт»: – 20039 звернень, (*в 2022 році – 21105*).

Основна кількість звернень стосувалась:

- 4105 - обслуговування ВБМ каналізації (*в 2022 році – 4150*) ;
- 3494 - обслуговування ВБМ гарячого водопостачання (3713);
- 2642 - обслуговування ВБМ електропостачання (3284);
- 3403 - обслуговування ВБМ холодного водопостачання (3552);
- 3033 - обслуговування ВБМ опалення (2713);
- 252 - освітлення місць загального користування (269);
- 558 - ремонту конструктивних елементів будинків (708);
- 531 - благоустрою (371);
- 229 - влаштування та впорядкування укриттів (81).

Станом на початок **2024 року** невиконаними залишилися **5** звернень. Вони стосуються протікання покрівлі та санітарного очищення.

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, управлячими компаніями допущено **6** порушень терміну ліквідації аварійних ситуацій (**2**).

2. На адресу **організацій, які обслуговують ліфти** («Віницяміськліфт», «Рембудмонтаж», ЖЕО, ФОП Нижник О.В. та «Інвар») протягом минулого року надійшло **5978** звернень (*в 2022 році – 3937*). Звернення стосувались:

- 3192 – ремонту ліфтів, (*в 2022 році – 1596*);
- 2679 – звільнення пасажирів з кабіни ліфта, (2223);
- 53 – ремонту та освітлення кабіни ліфта, (61);
- 12 – роботи кнопки виклику ліфта, (16);
- 6 – санітарного стану кабіни, (14);
- 36 – інші звернення, (27).

Станом на початок **2024 року** невиконаних звернень не залишилися.

3. По **ВМЕМ та Вінницьких центральних ЕМ в 2023 році** зареєстровано **6182** звернення, (*в 2022 році – 7676*). Всі планові роботи вносились в календарний графік робіт. На початок **2024 року** невиконаними залишилось **20** 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:

- 2705 - відсутності напруги на лініях 0,4 кВ, (*в 2022 році – 3834*);
- 1634 - аварійних відключень КЛ-10 кВ, (1804);
- 505 - низької, високої та перепадів напруги, (540);
- 235 - аварійних відключень ПЛ-10 кВ, (282);
- 297 - відсутності напруги по 1-й фазі, (377);
- 223 - обривів ПЛ-0,4 кВ, (139).

В процесі ліквідації аварійних ситуацій на лініях електропередач в 2023 році, електропостачальними організаціями допущено **55** порушень терміну ліквідації аварійних ситуацій (**60**).

4. По підприємству **КП «Вінницяоблводоканал»** протягом **2023 року** зареєстровано **5377** звернень (*в 2022 році – 5385*). Всі планові роботи вносились в календарний графік робіт. На початок **2024 року** невиконаними залишилися **4** звернення. Вони стосуються течії зовнішніх мереж ХВП.

Найбільше звернень надходило з питань:

- 1943 - закупорки мереж каналізації, (в 2022 році – 1909);
- 1693 - поривів мереж водопроводу, (1783) ;
- 632 - відсутності холодної води, (473);
- 206 - низького тиску холодної води, (169);
- 215 - питна вода не належної якості, (455);
- 114 - відсутності кришок люків, (100);
- 99 - провалів колодязів, (172).

Під час ліквідації поривів на водопровідних мережах «Вінницяоблводоканалом» допущено **47** порушень терміну ліквідації аварійних ситуацій (**15**).

5. На адресу теплопостачальних організацій (ВМТЕ, ВОТЕ) надійшло – **2533** звернення (в 2022 році – **2621**). На початок **2024 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:

- 558 - відсутності гарячого водопостачання, (в 2022 році – 599);
- 435 - відсутності опалення, (549);
- 542 - низьких параметрів гарячого водопостачання, (125);
- 314 - низьких параметрів опалення, (291);
- 128 - поривів мереж гарячого водопостачання, (159);
- 118 - поривів мереж опалення, (127);
- 30 - зупинок котелень, (1273).

Під час виконання робіт по ліквідації аварійних ситуацій на мережах гарячого водопостачання та опалення теплопостачальними організаціями допущено **4** порушення терміну ліквідації аварій (**1**).

6. По ДКГ та Б, а також підприємствах КП «Вінницьке шляхове управління», КУП «ЕкоВін», МКП «Вінницязеленбуд», МКУП «Міськєвітло» та МКП «Комбінат комунальних підприємств» – протягом **2023 року** зареєстровано **4371** звернення (в 2022 році - **3774**). Найбільше звернень надійшло з питань:

- 1192 - відновлення зовнішнього освітлення, (в 2022 році – 1208);
- 1157 – прибирання, вивозу сміття, посипки доріг та тротуарів (941);
- 529 – видалення та обрізки дерев, (404);
- 858 – ремонту асфальтного покриття та благоустрою, (743);
- 408 – бродячих тварин, (205);
- 153 – ремонту криниць загального користування, (235);
- 64 – роботи зливової каналізації, (81).

Станом на початок **2024 року** невиконаними залишились **5** звернень. Вони стосуються виконання робі по благоустрою території.

7. По службі ДСНС «101» в **2023 році** зареєстровано **561** звернення, (в *2022 році* було **458**). Звернення стосувались:

- 310 - пожеж, (в *2022 році* – 259);
- 88 – загрози життю та здоров'ю людини, (48);
- 46 – видалення шкідливих та небезпечних речовин, (21);
- 46 – дії терористичного спрямування, (36);
- 29 - видалення повалених та аварійних дерев, (25);
- 16 – допомога службам швидкого реагування та вивільнення транспорту, (6);
- 13 - по спасінню тварин, (4);
- 13 – інші звернення, (8).

8. Протягом **2023 року** зареєстровано **2066** звернень по роботі громадського транспорту (в *2022 році* – **1411**), всі вони, по мірі їх надходження, опрацьовувались ДЕТ та З спільно з ВТК і вживались відповідні заходи та надавались відповіді заявникам. З них:

- 790 – недотримання розкладу руху затвердженого маршруту, (в *2022 році* – 489);
- 745 – рівня обслуговування водіями та кондукторами, (435);
- 140 – зупинки руху електротранспорту, (138);
- 88 – комфортності проїзду, розмов водія по мобільному телефону та паління в салоні, (42);
- 76 - стосувались пропозицій по продовженню діючих маршрутів та збільшення кількості транспортних одиниць на маршрутах, (100);
- 22 – порушення правил дорожнього руху, (31);
- 26 – наявність технічних несправностей, (34);
- 5 – ДТП за участі громадського транспорту, (4);
- 174 – інші звернення (135).

9. В **2023 році** працівниками відділу ОР «Цілодобова варта» було зареєстровано **386** звернень громадян щодо **роботи лікувальних закладів**, (в *2022 році* - **353**), всі вони були опрацьовані в ДОЗ і вжиті відповідні заходи та поінформовано заявників. Від загальної кількості звернень було зареєстровано **245** подяк, (222) окремим лікарям та колективам, **38** заяв, (41), **20** пропозицій (20) та **83** скарги, (70). Скарги по медичних закладах стосувалася:

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

- 1 питання роботи укриттів;
- 1 харчування в ЛЗ.

10. Протягом **2023 року** було зареєстровано **102** звернення стосовно **роботи шкільних та дошкільних навчальних закладів**, (в 2022 році - **107**) з них: **7** подяк (6), **50** заяв, (65), **15** пропозицій, (17) та **30** скарг, (19). Скарги стосувалися наступних питань:

- 8 роботи опалення в НЗ;
- 4 організації навчально – виховного процесу;
- 3 роботи укриттів;
- 3 збору коштів у НЗ;
- 3 благоустрою території НЗ;
- 3 організації відпочинку та оздоровлення дітей;
- 2 зарахування до НЗ;
- 2 рівня обслуговування;
- 2 харчування в НЗ.

11. На «Геопортал м. Вінниці» протягом **2023 року** надійшло **253** звернення (в 2022 році – **254**), які зареєстровані в програмі електронного документообігу «DocsVision» та базі даних «Диспетчер».

Звернення стосувалися:

- 34 роботи муніципального транспорту (в 2022 році – 39);
- 2 організації дорожнього руху (2);
- 23 обрізки та видалення дерев (29);
- 1 питань будівництва та земельних відносин (1);
- 130 роботи комунального господарства та благоустрою (107);
- 21 обслуговування інженерних мереж (27);
- 22 роботи зовнішнього освітлення (34);
- 20 інші звернення (15).

12. В **2023 році** в чаті «Онлайн Цілодобова варта» на офіційному сайті Вінницької міської ради проведено **2766** спілкувань, (в 2022 році – **1519**).

Вони стосувались наступних питань:

- 1512 аварійних відключень електроенергії (в 2022 році – 553);
- 597 комунального господарства та благоустрою (158);
- 242 роботи громадського транспорту (318);

- 179 питань соціального захисту (193);
- 40 житлово-комунальна сфера (48);
- 5 роботи закладів освіти (1);
- 2 роботи закладів охорони здоров'я (1);
- 1 надання адміністративних послуг (1);
- 6 питання укриттів (176);
- 36 питання ВПО (56);
- 146 інші звернення (114).

13. На «Голосову пошту» протягом **2023 року** надійшло **650** повідомлень (у *2022 році - 2063*).

Найбільше повідомлень стосувались аварійних відключень електроенергії, течії мереж холодного водопостачання, благоустрою територій, видалення і обрізки дерев, роботи зовнішнього освітлення, роботи громадського транспорту та автоматичного відкриття дверей укриттів.