

**Звіт про роботу відділу оперативного реагування «Цілодобова варта»  
міської ради зі зверненнями громадян Вінницької міської територіальної  
громади за 2025 рік.**

На адресу відділу в **2025 році** по всіх 36-и каналах наявного зв'язку надійшло **200742** дзвінки, що на 6,5% більше ніж в попередньому році (в 2024 р. – **187810**).

Протягом **2025 року** було зареєстровано - **51366** звернень (в 2024 році – **54994**), що на **3628** менше ніж в попередньому році, і складає 6,6%.

В системі електронного документообігу зареєстровано **418** звернень (в 2024 році – **353**), тобто основна кількість питань вирішувались в оперативному порядку.

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

В 2025 році працівниками організацій було зареєстровано – **15481** звернення, що складає 30,1% від загальної кількості зареєстрованих звернень, (в 2024 році – **17239** що складало 31,3%). Це свідчить про те, що організації, які працюють в єдиній базі даних в 2025 році не достатньо активно вносили звернення в базу даних.

Від загальної кількості зареєстрованих звернень **51127** виконано, **239** не виконані та знаходяться на контролі. Невиконані звернення стосуються сезонних робіт та робіт, які потребують додаткових капіталовкладень чи відповідних погодних умов (впорядкування розкопок, капітального і поточного ремонту асфальтного покриття доріг, тротуарів на території МТГ, заміни та ремонту інженерних мереж, стабілізації напруги в мережі електропостачання та ремонту мереж зв'язку).

**Найбільше звернень надходило на адресу наступних організацій:**

**1. ДЖГ, УК, ЖЕО, ОСББ, ФОП Комар Р.М. та ДАБ КМ «Вінницяміськліфт»:**  
– **17648** звернень, (в 2024 році – **19039**).

Основна кількість звернень стосувалась:

- 3484 - обслуговування ВБМ каналізації (в 2024 році – 3875) ;
- 2805 - обслуговування ВБМ гарячого водопостачання (3057);
- 2457 - обслуговування ВБМ електропостачання (2667);
- 2962 - обслуговування ВБМ холодного водопостачання (3443);
- 2072 - обслуговування ВБМ опалення (2735);
- 201 - освітлення місць загального користування (277);
- 639 - ремонту конструктивних елементів будинків (602);
- 419 - благоустрою (413);
- 20 – впорядкування та роботи укриттів (177).

Станом на початок **2026 року** невиконаними залишилися **12** звернень. Вони стосуються протікання покрівлі, влаштування пандуса та санітарного очищення.

Провівши аналіз виконання робіт відповідно до рішення виконавчого комітету МР № 648 від 29.03.2018 року, «Про взаємодію підприємств, установ та служб міста при організації усунення аварій на підземних інженерних комунікаціях» та змінами до рішення від 14.06.2018 р. № 1325, в процесі ліквідації аварійних ситуацій в 2025 році, управляючими компаніями допущено **14** порушень терміну ліквідації аварійних ситуацій, (в попередньому році - **3**).

**2.** На адресу організацій, які обслуговують ліфти («Вінницяміськліфт», «Рембудмонтаж», ЖЕО, ФОП Кіпр П.І., ФОП Нижник О.В. та «Інвар») протягом минулого року надійшло **3835** звернень (в 2024 році – **5659**). Звернення стосувались:

- 1812 – ремонту ліфтів, (в 2024 році – 2293);
- 1903 – звільнення пасажирів з кабіни ліфта, (3265);
- 18 – ремонту та освітлення кабіни ліфта, (42);
- 20 – роботи кнопки виклику ліфта, (21);
- 15 – санітарного стану кабіни, (6);
- 47 – інші звернення, (32).

Станом на початок **2026 року** невиконаних звернень не залишилися.

**3.** По ВМЕМ та Вінницьких центральних ЕМ в 2025 році зареєстровано **6383** звернення, (в 2024 році – **7607**). Всі планові роботи вносились в календарний графік робіт. На початок **2026 року** невиконаними залишилось **37** звернень. Вони стосувались низької, високої і перепадів напруги, аварійного стану опор та вивозу зрізаного гілля на ПЛ.

Найбільше звернень надходило з питань:

- 2709 - відсутності напруги на лініях 0,4 кВ, (в 2024 році – 3500);
- 1571 - аварійних відключень КЛ-10 кВ, (2096);
- 476 - низької, високої та перепадів напруги, (576);
- 471 - аварійних відключень ПЛ-10 кВ, (263);
- 255 - відсутності напруги по 1-й фазі, (277);
- 98 - обривів ПЛ-0,4 кВ, (118).

В процесі ліквідації аварійних ситуацій на лініях електропередач в 2025 році, електропостачальними організаціями допущено **59** порушень терміну ліквідації аварійних ситуацій (**55**).

**4.** По підприємству КП «Вінницяоблводоканал» протягом **2025 року** зареєстровано **5611** звернень (в 2024 році – **6012**). Всі планові роботи вносились в календарний графік робіт. На початок **2026 року** невиконаними залишилися **3** звернення. Вони стосуються течії зовнішніх мереж ХВП.

Найбільше звернень надходило з питань:

- 2359 - закупорки мереж каналізації, (в 2024 році – 2163);
- 1492 - поривів мереж водопроводу, (1905) ;
- 534 - відсутності холодної води, (699);
- 219 - низького тиску холодної води, (291);
- 123 - відсутності кришок люків, (132);
- 405 - питна вода не належної якості, (279);
- 74 - провалів колодязів, (180).

Під час ліквідації поривів на водопровідних мережах «Вінницяоблводоканалом» допущено **35** порушень терміну ліквідації аварійних ситуацій (**33**).

**5.** На адресу теплопостачальних організацій (ВМТЕ, ВОТЕ) надійшло – **2503** звернення (в 2024 році – **2418**). На початок **2026 року** невиконаними залишились **2** звернення. Вони стосуються не впорядкованих розкопок. Планові роботи вносились в календарний графік робіт. При виникненні аварійних ситуацій, теплопостачальними організаціями терміново проводились роботи по їх ліквідації. Найбільше звернень надійшло з питань:

- 637 - відсутності гарячого водопостачання, (в 2024 році – 551);
- 488 - відсутності опалення, (439);
- 115 - низьких параметрів гарячого водопостачання, (172);
- 112 - низьких параметрів опалення, (264);
- 131 - поривів мереж гарячого водопостачання, (133);
- 132 - поривів мереж опалення, (114);
- 756 - зупинок котелень, ЦТП та ІТП (23).

Під час виконання робіт по ліквідації аварійних ситуацій на мережах гарячого водопостачання та опалення теплопостачальними організаціями допущено **1** 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 **2025 року** зареєстровано **5301** звернення (в 2024 році - **4866**). Найбільше звернень надійшло з питань:

- 882 - відновлення зовнішнього освітлення, (в 2024 році – 1017);
- 1320 – прибирання, вивозу сміття, посипки доріг та тротуарів (1696);
- 721 – видалення та обрізки дерев, (547);
- 1199 – ремонту асфальтного покриття та благоустрою, (879);
- 412 – бродячих тварин, (332);
- 187 – ремонту криниць загального користування, (162);
- 71 – роботи зливної каналізації, (90).

Станом на початок **2026** року невиконаними залишилися **5** звернень. Вони стосуються забезпечення протижелезною сумішшю приватного сектору.

**7.** По службі ДСНС «101» в **2025 році** зареєстровано **1454** звернення, (в *2024 році* **790**). Звернення стосувались:

- 698 - пожеж, (в *2024 році* – 426);
- 189 – загрози життю та здоров'ю людини, (72);
- 68 – видалення шкідливих та небезпечних речовин, (61);
- 187 – дії терористичного спрямування, (116);
- 78 - видалення повалених та аварійних дерев, (23);
- 56 – допомога службам швидкого реагування та вивільнення транспорту, (37);
- 39 – виявлення вибухонебезпечного предмета, (12);
- 27 – вилучення тіла людини та констатація смерті, (8);
- 29 - спасіння тварин, (8);
- 83 – інші звернення, (47).

**8.** Протягом **2025 року** зареєстровано **2003** звернення по роботі **громадського транспорту** (в *2024 році* – **2087**), всі вони, по мірі їх надходження, опрацьовувались ДТ та ММ спільно з ВТК і вживались відповідні заходи та надавались відповіді заявникам. З них:

- 988 – недотримання розкладу руху затвердженого маршруту, (в *2024 році* – 962);
- 554 – рівня обслуговування водіями та кондукторами, (686);
- 130 – зупинки руху електротранспорту, (104);
- 76 – комфортності проїзду, розмов водія по мобільному телефону та паління в салоні, (123);
- 83 - стосувались пропозицій по продовженню діючих маршрутів та збільшення кількості транспортних одиниць на маршрутах, (84);
- 25 – порушення правил дорожнього руху, (29);
- 27 – наявність технічних несправностей, (37);
- 12 – ДТП за участі громадського транспорту, (6);
- 108 – інші звернення (56).

**9.** В **2025 році** працівниками відділу ОР «Цілодобова варта» було зареєстровано **365** звернень громадян щодо **роботи лікувальних закладів**, (в *2024 році* - **396**), всі вони були опрацьовані в ДОЗ і вжиті відповідні заходи та поінформовано заявників. Від загальної кількості звернень було зареєстровано **234** подяки окремим лікарям та колективам (253), **38** заяв, (39), **15** пропозицій (14) та **78** скарг, (92). Скарги по медичних закладах стосувалася:

- 54 - рівня обслуговування;
- 5 - організації роботи медичних закладів;
- 2 - лікування та діагностики;
- 4 – телефонного зв'язку;
- 7 - питання роботи укриттів та генераторів під час ГПВ;
- 1 - харчування в ЛЗ;
- 5 – забезпечення медикаментами.

**10.** Протягом **2025 року** було зареєстровано **99** звернень стосовно **роботи шкільних та дошкільних навчальних закладів**, (в 2024 році - **95**) з них: **3** подяки (6), **51** заява, (42), **19** пропозицій, (21) та **26** скарг, (25). Скарги стосувалися наступних питань:

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

**11.** На «Геопортал м. Вінниці» протягом **2025 року** надійшло **214** звернень (в 2024 році – **236**), всі вони зареєстровані в системі електронного документообігу та електронній базі даних.

Звернення стосувалися:

- 5 - роботи муніципального транспорту (в 2024 році – 29);
- 14 - організації дорожнього руху (18);
- 31 - обрізки та видалення дерев (2);
- 2 - питань будівництва та земельних відносин (1);
- 72 - роботи комунального господарства та благоустрою (75);
- 48 - обслуговування інженерних мереж (51);
- 4 - роботи зовнішнього освітлення (10);
- 5 – санітарного стану (43);
- 1 – торгівлі (3);

- 8 – питань екології (2);
- 15 – ремонту дворових криниць (3);
- 9 - інші звернення (20).

**12.** В **2025 році** в чаті «Онлайн Цілодобова варта» на офіційному сайті Вінницької міської ради проведено **1559** спілкувань, ( в *2024 році – 2766*).

Вони стосувались наступних питань:

- 662 - відключень електроенергії;
- 157 - комунального господарства та благоустрою;
- 122 - роботи громадського транспорту;
- 24- питань соціального захисту;
- 435- житлової сфери та роботи УК;
- 8 - роботи закладів освіти;
- 10 - роботи закладів охорони здоров'я;
- 13 - надання адміністративних послуг;
- 7 - питання укриттів;
- 121 – інші питання.

**14.** Відділ ОР «Цілодобова варта» міської ради щоденно інформує населення щодо проведення планових та аварійних робіт на інженерних мережах Вінницької МТГ через офіційний сайт ВМР та соціальних мережах (Фейсбук, Телеграм каналі та мобільному додатку Вайбер).