

**Звіт про роботу відділу оперативного реагування «Цілодобова варта»
міської ради зі зверненнями громадян Вінницької міської територіальної
громади за 2024 рік.**

На адресу відділу в **2024 році** по всіх 42-х каналах наявного зв'язку надійшло **187810** дзвінків, що на 5,3% більше ніж в попередньому році (в 2023 р. – **177932**).

Протягом **2024 року** було зареєстровано - **54994** звернення (в 2023 році – **52174**), що на **2820** більше ніж в попередньому році, і складає 5,2%.

В системі електронного документообігу зареєстровано **353** звернення (в 2023 році – **303**), тобто основна кількість питань вирішувались в оперативному порядку.

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

В 2024 році працівниками організацій було зареєстровано – **17239** звернень, що складає 31,3% від загальної кількості зареєстрованих звернень, (в 2023 році – **19306** що складало 37%). Це свідчить про те, що організації, які працюють в єдиній базі даних в 2024 році не достатньо активно вносили звернення в базу даних.

Від загальної кількості зареєстрованих звернень **54761** виконано, **233** 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 мереж ХВП, 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»:
– **19039** звернень, (в 2023 році – **20039**).

Основна кількість звернень стосувалась:

- 3875 - обслуговування ВБМ каналізації (в 2023 році – 4150) ;
- 3057 - обслуговування ВБМ гарячого водопостачання (3494);
- 2667 - обслуговування ВБМ електропостачання (2642);
- 3443 - обслуговування ВБМ холодного водопостачання (3403);
- 2735 - обслуговування ВБМ опалення (3033);
- 277 - освітлення місць загального користування (252);
- 602 - ремонту конструктивних елементів будинків (558);
- 413 - благоустрою (531);
- 177 – впорядкування та роботи укріптів (229).

Станом на початок **2025 року** невиконаними залишилися **8** звернень. Вони стосуються протікання покрівлі 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 2024 році, управляючими компаніями допущено **3** порушення терміну ліквідації аварійних ситуацій (ТОВ «ЖЕО», УК «Територія Комфорт»), (в попередньому році - **6**).

2. На адресу **організацій, які обслуговують ліфти («Вінницяміськліфт», «Рембудмонтаж», ЖЕО, ФОП Кіпр П.І., ФОП Нижник О.В. та «Інвар»)** протягом минулого року надійшло **5659** звернень (в 2023 році – **5978**). Звернення стосувались:

- 2293 – ремонту ліфтів, (в 2023 році – 3192);
- 3265 – звільнення пасажирів з кабіни ліфта, (2679);
- 42 – ремонту та освітлення кабіни ліфта, (53);
- 21 – роботи кнопки виклику ліфта, (12);
- 6 – санітарного стану кабіни, (6);
- 32 – інші звернення, (36).

Станом на початок **2025 року** невиконаних звернень не залишилися.

3. По **ВМЕМ та Вінницьких центральних ЕМ в 2024 році** зареєстровано **7607** звернення, (в 2023 році – **6182**). Всі планові роботи вносились в календарний графік робіт. На початок **2025 року** невиконаними залишилось **2** звернення. Вони стосувались низької напруги і перепадів напруги.

Найбільше звернень надходило з питань:

- 3500 - відсутності напруги на лініях 0,4 кВ, (в 2023 році – 2705);
- 2096 - аварійних відключень КЛ-10 кВ, (1634);
- 576 - низької, високої та перепадів напруги, (505);
- 263 - аварійних відключень ПЛ-10 кВ, (235);
- 277 - відсутності напруги по 1-й фазі, (297);
- 118 - обривів ПЛ-0,4 кВ, (223).

В процесі ліквідації аварійних ситуацій на лініях електропередач в 2024 році, електропостачальними організаціями допущено **55** порушень терміну ліквідації аварійних ситуацій (**54**).

4. По підприємству **КП «Вінницяоблводоканал»** протягом **2024 року** зареєстровано **6012** звернень (в 2023 році – **5377**). Всі планові роботи вносились в календарний графік робіт. На початок **2025 року** невиконаними залишилися **7** звернень. Вони стосуються течії зовнішніх мереж ХВП.

Найбільше звернень надходило з питань:

- 2163 - закупорки мереж каналізації, (в 2023 році – 1943);
- 1905 - поривів мереж водопроводу, (1693) ;
- 699 - відсутності холодної води, (632);
- 291 - низького тиску холодної води, (206);
- 132 - відсутності кришок люків, (114);
- 279 - питна вода не належної якості, (215);
- 180 - провалів колодязів, (99).

Під час ліквідації поривів на водопровідних мережах «Вінницяоблводоканалом» допущено **33** порушення терміну ліквідації аварійних ситуацій (**47**).

5. На адресу теплопостачальних організацій (ВМТЕ, ВОТЕ) надійшло – **2418** звернень (в 2023 році – **2533**). На початок **2025 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:

- 551 - відсутності гарячого водопостачання, (в 2023 році – 558);
- 439 - відсутності опалення, (435);
- 172 - низьких параметрів гарячого водопостачання, (542);
- 264 - низьких параметрів опалення, (314);
- 133 - поривів мереж гарячого водопостачання, (128);
- 114 - поривів мереж опалення, (118);
- 23 - зупинок котелень, ЦТП та ІТП (30).

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 **2024 року** зареєстровано **4866** звернень (в 2023 році - **4371**). Найбільше звернень надійшло з питань:

- 1017 - відновлення зовнішнього освітлення, (в 2023 році – 1192);
- 1696 – прибирання, вивозу сміття, посипки доріг та тротуарів (1157);
- 547 – видалення та обрізки дерев, (529);
- 879 – ремонту асфальтного покриття та благоустрою, (858);
- 332 – бродячих тварин, (408);
- 162 – ремонту криниць загального користування, (153);
- 90 – роботи зливової каналізації, (64).

Станом на початок **2025** року невиконаними залишилися **1** звернення. Воно стосується виконання робіт по вивозу гілля з Староміського кладовища.

7. По службі ДСНС «101» в **2024 році** зареєстровано **790** звернень, (в *2023 році* **561**). Звернення стосувались:

- 426 - пожеж, (в *2023 році* – 310);
- 72 – загрози життю та здоров'ю людини, (88);
- 61 – видалення шкідливих та небезпечних речовин, (46);
- 116 – дії терористичного спрямування, (46);
- 23 - видалення повалених та аварійних дерев, (29);
- 37 – допомога службам швидкого реагування та вивільнення транспорту, (16);
- 8 - по спасінню тварин, (13);
- 47 – інші звернення, (13).

8. Протягом **2024 року** зареєстровано **2087** звернень по роботі **громадського транспорту** (в *2023 році* – **2066**), всі вони, по мірі їх надходження, опрацьовувались ДТ та ММ спільно з ВТК і вживались відповідні заходи та надавались відповіді заявникам. З них:

- 962 – недотримання розкладу руху затвердженого маршруту, (в *2023 році* – 790);
- 686 – рівня обслуговування водіями та кондукторами, (745);
- 104 – зупинки руху електротранспорту, (140);
- 123 – комфортності проїзду, розмов водія по мобільному телефону та паління в салоні, (88);
- 84 - стосувались пропозицій по продовженню діючих маршрутів та збільшення кількості транспортних одиниць на маршрутах, (76);
- 29 – порушення правил дорожнього руху, (22);
- 37 – наявність технічних несправностей, (26);
- 6 – ДТП за участі громадського транспорту, (5);
- 56 – інші звернення (174).

9. В **2024 році** працівниками відділу ОР «Цілодобова варта» було зареєстровано **398** звернень громадян щодо **роботи лікувальних закладів**, (в *2023 році* - **386**), всі вони були опрацьовані в ДОЗ і вжиті відповідні заходи та поінформовано заявників. Від загальної кількості звернень було зареєстровано **253** подяки, (245) окремим лікарям та колективам, **39** заяв, (38), **14** пропозицій (20) та **92** скарги, (83). Скарги по медичних закладах стосувалася:

- 76 - рівня обслуговування окремими лікарями;
- 4 - організації роботи медичних закладів;

- 3 - лікування та діагностики;
- 6 – телефонного зв'язку;
- 2 - питання роботи генераторів під час ГПВ;
- 1 - харчування в ЛЗ.

10. Протягом **2024 року** було зареєстровано **95** звернень стосовно **роботи шкільних та дошкільних навчальних закладів**, (в *2023 році - 102*) з них: **6** подяк (7), **42** заяви, (50), **21** пропозиція, (15) та **26** скарг, (30). Скарги стосувалися наступних питань:

- 3 роботи опалення в НЗ;
- 3 організації навчально – виховного процесу;
- 5 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 **2024 року** надійшло **236** звернень (в *2023 році – 253*), які зареєстровані в системі електронного документообігу та електронній базі даних.

Звернення стосувалися:

- 29 - роботи муніципального транспорту (в *2023 році – 34*);
- 18 - організації дорожнього руху (2);
- 2 - обрізки та видалення дерев (23);
- 1 - питань будівництва та земельних відносин (1);
- 75 - роботи комунального господарства та благоустрою (130);
- 51 - обслуговування інженерних мереж (21);
- 10 - роботи зовнішнього освітлення (22);
- 43 – санітарного стану;
- 3 – торгівлі;
- 4 - інші звернення (20).

12. В **2024 році** в чаті «Онлайн Цілодобова варта» на офіційному сайті Вінницької міської ради проведено **2555** спілкувань, (в *2023 році – 2766*).

Вони стосувались наступних питань:

- аварійних відключень електроенергії;
- комунального господарства та благоустрою;
- роботи громадського транспорту;
- питань соціального захисту;
- житлово-комунальної сфери;
- роботи закладів освіти;
- роботи закладів охорони здоров'я;
- надання адміністративних послуг;
- питання укриттів;
- питання ВПО.

13. На «Голосову пошту» протягом **2024 року** надійшло **321** повідомлення (у *2023 році - 650*).

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.

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).