**Звіт служби оперативного реагування «15-80» за 2019 рік**

Служба оперативного реагування «1580» за звітний період роботи з 01.01.2019р. по 31.12.2019р.,як і належить, організовувала й контролювала оперативне реагування на пропозиції, зауваження та скарги мешканців міста.

За цей період до нашої служби надійшло і зареєстровано 30 608 звернень. В середньому це складає близько 84 звернення на добу або 3.5 звернення на годину - тобто кожні 15 хвилин. Для порівняння: в 2018 році така цифра складала 20 254 звернення ( або 56 звернень на добу ). Ця кількість дуже варіюється в залежності від аварійних ситуацій, відключень або опалювального сезону.

Крім того, надаємо інформаційні довідки – телефони відділів МВК та інших установ, довідкові – про проведення планових чи аварійних робіт з відключенням.

Зокрема, ми приймаємо всі звернення, незалежно від тематики, оскільки першочергове наше завдання - допомагати містянам у вирішенні тих чи інших проблем.

Завдяки вдосконаленому програмному забезпеченню «Visual Service», ми приймаємо й інтернет-звернення через інтернет-портал 1580 ( цього року з червня зареєстровано 188 звернень). І ще одне джерело надходжень скарг – електронна пошта. Всі звернення на електронну пошту реєструємо в програмному забезпеченні.

Серед усіх звернень можна виділити 20 найбільш популярних.

Якщо раніше до нас зверталася (переважно) категорія старших людей зі стаціонарних телефонів, то тепер збільшилась кількість дзвінків із мобільних телефонів, оскільки лише у нас (з усіх комунальних служб )є мобільний зв'язок («Київстар» та «Водафон»). Порівняно з 2018 роком цей сегмент звернень надто збільшився.

Наша служба в програмі «Visual Service» співпрацює з 44 виконавцями робіт, зокрема, комунальними підприємствами, ТОВ, управлінням МВК та іншими. Отримане звернення автоматично фіксується і передається безпосередньо відповідальному за проведення робіт. Мешканці в будь-який час можуть зайти на сайт муніципальних оголошень 1580 й отримати всю інформацію про відключення міських служб (аварійні, діючі або заплановані), а також перевірити стан виконання свого звернення і відповідь виконавця. Також є функція автоматичного запису всіх розмов з мешканцями, що дуже допомагає співпрацювати з виконавцями, в тому числі, і в вирішенні спірних питань.

У телефонному режимі працівники відділу здійснюють перевірки стану виконання окремих скарг та звернень громадян, що є на контролі служби оперативного реагування. За результатами перевірки готують відповідні інформаційні матеріали.

Крім того, з жовтня 2018 року наша служба проводить реєстрацію мешканців пільгових категорій на електронний квиток – зареєстровано вже понад 27540 осіб.

У зв’язку зі створенням Івано-Франківської ОТГ значно збільшилась кількість дзвінків, і тепер ми надаємо всю інформацію й мешканцям навколишніх сіл.

Щодня до 8 год.30 хв. всю інформацію від підприємств, що забезпечують життєдіяльність міста, про відключення абонентів для проведення ремонтних робіт та планових вимкнень на інженерних мережах і будинкових системах аналізуємо, а про результати регулярно інформуємо керівництво виконкому та ДЖКП.

В екстремальних ситуаціях взаємодіємо з управліннями із надзвичайних ситуацій, мобілізаційно-оборонної роботи та діяльності правоохоронних органів для надання допомоги жителям міста. Черговий працівник служби здійснює спостереження в онлайн-режимі за ситуацією в місті по монітору, на який виведені відеокамери.

Наша служба також здійснює оповіщення міської комісії з питань техногенно-екологічної безпеки та надзвичайних ситуацій, міської евакуаційної комісії, міських спеціалізованих служб цивільного захисту відповідно до інструкції щодо порядку роботи з кінцевим блоком апаратури П-160 та системою оповіщення «Атріс». У повсякденних умовах тричі на добу здійснюємо перевірку системи оповіщення, про що робимо відповідний запис в журналі. У разі отримання іншої інформації або сигналу по системі доповідаємо міському голові, першому заступнику і начальнику управління НС. Уся інформація фіксується у відповідному журналі.

Постійно здійснюємо роботу з електронними документами, контролюємо виконання протокольних доручень щотижневих оперативних нарад у міського голови з питань, які належать до компетенції служби оперативного реагування. Також щотижнево готуємо аналітичну інформаційну довідку, яку подаємо міському голові на оперативну нараду.

Із 16 липня минулого року створена і регулярно моніториться сторінка «Служба оперативного реагування «1580»» в соціальних мережах (ФБ), де подається інформація про очікувані або наявні відключення всіх комунальних служб, яка постійно оновлюється. При необхідності уточнюємо цю інформацію в телефонному режимі, надаємо консультації або відповіді і спілкуємося в мережі з мешканцями.

Станом на 1.01.2020р. в групі налічувалося близько 1650 учасників. За статистикою ми опрацьовуємо за місяць близько 500-600 дописів, коментарів і реакцій.

Служба підпорядкована безпосередньо міському голові і керується у своїй діяльності Законами України, постановами Верховної Ради України, указами та розпорядженнями Президента України, постановами і розпорядженнями Кабінету Міністрів України, рішеннями виконавчого комітету міської ради та іншими актами органів державної влади та місцевого самоврядування.

У 2019 році служба оперативного реагування 1580 в повному обсязі виконала свої функції та поставлені перед нею завдання.

Протягом року проходило вдосконалення процесів реєстрації та контролю за виконанням всіх пропозицій, заяв та скарг громадян, які надійшли на службу оперативного реагування. Всі працівники регулярно, згідно плану-графіку відділу кадрів МВК, брали активну участь в навчальних семінарах.

Зараз - в роботі створення можливості набору на короткий номер мобільних телефонів, що врази спростить можливість надійного зв’язку із нашою службою.

Начальник служби

оперативного реагування З. Гелеван