



**БІЛОЦЕРКІВСЬКА МІСЬКА РАДА  
КИЇВСЬКОЇ ОБЛАСТІ  
ВИКОНАВЧИЙ КОМІТЕТ  
Р І Ш Е Н Н Я**

від « 09 » червня 2020 року

м. Біла Церква

№ 278

Про звіт начальника відділу транспорту та зв'язку Білоцерківської міської ради про роботу із зверненнями громадян за 2019 рік та 1 квартал 2020 року

Заслухавши звіт начальника відділу транспорту та зв'язку Білоцерківської міської ради Шевченко О.С. про роботу із зверненнями громадян за 2019 рік та 1 квартал 2020 року, відповідно до делегованих повноважень та законів України «Про звернення громадян», «Про місцеве самоврядування в Україні», виконавчий комітет міської ради вирішив:

Звіт начальника відділу транспорту та зв'язку Білоцерківської міської ради Шевченко О.С. про роботу із зверненнями громадян за 2019 рік та 1 квартал 2020 року взяти до відома.

Міський голова

Геннадій ДИКИЙ

**ЗВІТ**  
**начальника відділу транспорту та зв'язку**  
**Білоцерківської міської ради про роботу із зверненнями громадян**  
**за 2019 рік та 1 квартал 2020 року**

Опрацювання звернень громадян, які є показником основних проблемних питань для мешканців міста в галузі пасажирських перевезень, є одним із напрямів роботи відділу транспорту та зв'язку Білоцерківської міської ради (далі-відділ). Для прийому громадян у відділі створено належні умови, забезпечується оперативний розгляд їх пропозицій, заяв і звернень.

Відділом здійснюється аналіз та узагальнення питань для з'ясування причин їх виникнення, а також моніторинг найбільш гострих проблем, які порушували мешканці міста в письмових зверненнях та тих, що надходять на телефон «гарячої лінії» і на електронну пошту відділу.

Звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно. Якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, заявнику надається відповідь, в якій повідомляється про хід розгляду звернення, а остаточна відповідь надається не пізніше встановленого чинним законодавством терміну.

З метою забезпечення якісних пасажирських перевезень та оперативного реагування, у випадку порушень правил перевезення пасажирів громадським транспортом, відділом проводиться:

- щоденний моніторинг дотримання перевізниками графіків руху, виходу на лінії автобусів, тролейбусів та роботи GPS обладнання;

- здійснюються контроль за виконанням умов Договору, складаються Акти перевірки, з фіксуванням виявлених порушень;

- контроль за наявністю на маршрутах автобусів, які поставлені автоперевізником згідно інвестиційних зобов'язань по оновленню рухомого складу.

Для зручності пасажирів в місті функціонує мобільний додаток «DOZOR» за допомогою якого можна побачити місцезнаходження громадського транспорту в режимі реального часу, у тому числі автобусів, пристосованих для перевезення осіб з обмеженими фізичними можливостями.

Розміщено графіки руху громадського транспорту в транспортних засобах, на офіційному сайті Білоцерківської міської ради, на зупинках громадського транспорту «нового зразка». 8 зупинок громадського транспорту обладнані електронними табло інформування про час прибуття на зупинку громадського транспорту.

З метою оперативного інформування населення про роботу громадського транспорту на офіційному веб-сайті Білоцерківської міської ради постійно висвітлюється інформація щодо вирішення актуальних питань та зміни в графіках, схемах роботи громадського транспорту.

Регулярно проводяться наради з керівниками транспортних підприємств по розгляду звернень громадян щодо роботи громадського транспорту.

Додатково, в разі потреби, проводиться робота з водіями транспортних засобів та пасажирями по вирішенню конфліктних ситуацій, які виникають під час перевезення пасажирів на міських маршрутах загального користування.

За інформацією автотранспортних підприємств за порушення правил перевезення пасажирів, у період 2019- 2020 роки звільнено з роботи - 12 водіїв міських автобусних маршрутів.

Результати аналізу кількості отриманих від громадян звернень свідчать про те, що за 5 місяців 2020 року до виконавчого комітету надійшло на 32 звернення менше, ніж за відповідний період 2019 року.

Кількісні показники звернень громадян щодо роботи громадського транспорту за 2018 рік, 2019 рік, 1 квартал 2020 року.

<i>Звернення громадян</i>	<i>2018 р.</i>	<i>2019 р.</i>	<i>1 кв. 2020 р.</i>
<b>Загальна кількість звернень громадян, у т.ч.:</b>	<b>138</b>	<b>108</b>	<b>21</b>
щодо роботи автомобільного транспорту, який працює на міських автобусних маршрутах загального користування, у т.ч.:	<i>123</i>	<i>99</i>	<i>21</i>
- <i>дотримання графіків руху</i>	<i>14</i>	<i>11</i>	<i>3</i>
- <i>здійснення зупинки транспортного засобу на зупинках, визначених паспортом автобусного маршруту</i>	<i>9</i>	<i>7</i>	<i>2</i>
- <i>перевезення дітей</i>	<i>4</i>	<i>4</i>	-
- <i>перевезення пільгових категорій населення</i>	<i>71</i>	<i>63</i>	<i>11</i>
- <i>культура обслуговування пасажирів</i>	<i>12</i>	<i>3</i>	<i>3</i>
- <i>стан транспортного засобу</i>	<i>11</i>	<i>8</i>	<i>2</i>
- <i>робота GPS обладнання</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	-
щодо роботи електротранспорту	<b>8</b>	<b>5</b>	-
щодо роботи мереж зв'язку (стаціонарний телефон, дротове радіо)	<b>7</b>	<b>4</b>	-

За характером порушених питань звернення у 1 квартал 2020 року стосувались:

- дотримання графіків руху громадського транспорту;
- здійснення зупинки транспортного засобу на зупинках, визначених паспортом автобусного маршруту;
- перевезення пільгових категорій населення, а саме: пенсіонер за віком- 5; учасник бойових дій -2; особа з інвалідністю - 4;
- культура обслуговування пасажирів;
- стан транспортного засобу;
- робота GPS обладнання.

Відділом проводиться значний обсяг робіт щодо опрацювання заяв, скарг та пропозицій громадян.

Прикладом розгляду звернень громадян, які мали позитивне вирішення:

- розроблені оптимальні графіки руху по автобусним маршрутам, які відповідають вимогам пасажирів;
- розміщено графіки руху автобусних маршрутів на зупинках громадського транспорту, в транспортних засобах, контролюється їх актуальність;
- доповнено графіки руху автобусного маршруту № 17 «вул.Івана Кожедуба (Хімбуд)-вул.Січових Стрільців» о 21:30 год.;

- опрацьовано оптимальний графік руху автобусного маршруту до Ново-Зарічанського кладовища;
- облаштовано кінцеву зупинку автобусного маршруту № 17 «вул.Івана Кожедуба (Хімбуд)-вул. Січових Стрільців» по вул. Івана Кожедуба;
- водії в обов'язковому порядку здійснюють зупинку громадського транспорту на зупинках «НОВУС», «вул. Гризодубової», «магазин «Шуруп», «Селекційна станція»;
- на автобусному маршруті № 6 А «Житловий масив Піщаний – Урочище Товста» в години «пік» працює автобус великої місткості.

Питання у зверненнях громадян, які не отримали позитивного вирішення і розглянуті відповідно до чинного законодавства:

- у зв'язку з недостатнім пасажиропотоком не збільшено кількість рейсів до Ново-Зарічанського кладовища;
- по причині відсутності претендентів на участь у конкурсі на визначення перевізника для роботи на міському автобусному маршруті № 25 «вул. Василя Стуса – автомагістраль Київ-Одеса (Одеська траса)», даний автобусний маршрут не відновив роботу.

За звітний період у відділі транспорту та зв'язку Білоцерківської міської ради порушень термінів розгляду звернень громадян не зафіксовано. Крім того, працівники відділу надають роз'яснення та консультації кожному, хто звертається за телефоном чи особисто.

У подальшому робота із зверненнями громадян буде також спрямована на виконання вимог чинного законодавства про звернення громадян та перебуватиме на постійному контролі.

Начальник відділу транспорту та зв'язку  
Білоцерківської міської ради

Олена ШЕВЧЕНКО