

Проект рішення

**Виконавчий комітет
Білоцерківська міська рада
Київської області**

від «31» травня 2021 р.

м. Біла Церква

№ 393

Про звіт начальника відділу транспорту та зв'язку Білоцерківської міської ради про роботу із зверненнями громадян за 2020 рік та I квартал 2021 року

Заслухавши звіт начальника відділу транспорту та зв'язку Білоцерківської міської ради Шевченко О.С. про роботу із зверненнями громадян за 2020 рік та I квартал 2021 року відповідно до делегованих повноважень та Закону України «Про звернення громадян», статті 40 Закону України «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 2020 рік та I квартал 2021 року взяти до відома.

Міський голова

Геннадій ДИКИЙ

Звіт
начальника відділу транспорту та зв'язку
Білоцерківської міської ради про роботу із зверненнями громадян
за 2020 рік та 1 квартал 2021 року

Робота із зверненнями громадян, які є показником основних проблемних питань для мешканців Білоцерківської міської територіальної громади 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 міської територіальної громади в письмових зверненнях та тих, що надходять на телефон «гарячої лінії», центру оперативного реагування 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;
- здійснюється контроль за виконанням умов Договору, складаються Акти перевірки з фіксуванням виявлених порушень;
- контроль за наявністю на маршрутах автобусів, які поставлені автоперевізником на виконання інвестиційних зобов'язань по оновленню рухомого складу;
- контроль за дотриманням водіями автобусів та пасажирами проти епідеміологічних заходів.

Основна увага приділяється якісному складу автобусів на маршрутах, наявності в них всіх додаткових функцій для зручності пасажирів, таких як електронне табло з номером, назвою кінцевих пунктів автобусного маршруту, функціонуванням GPS трекера, автоматичним озвученням назв зупинок, наявність інформації про графік руху, перевізника, телефон «гарячої лінії», прізвище, ім'я та по батькові водія автобуса, наявності антисептичних засобів для обробки рук пасажирами, проведенню санобробки салонів автобусів.

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

Регулярно проводяться наради з керівниками транспортних підприємств, які надають послуги з перевезення пасажирів Білоцерківської міської територіальної громади, по розгляду звернень громадян щодо роботи громадського транспорту.

З метою запобігання, у разі потреби, проводиться робота з водіями транспортних засобів за участю пасажирів по вирішенню спірних ситуацій, які виникають під час здійснення перевезень; за інформацією автотранспортних підприємств за виявлені порушення 7 водіїв міських автобусних маршрутів звільнено з роботи.

Всього за 2020 рік та 1 квартал 2021 року до відділу надійшло 122 звернень громадян Білоцерківської міської територіальної громади (дані зазначені в таблиці).

Таблиця

Інформація про кількість звернень громадян, які надійшли до відділу транспорту та зв'язку Білоцерківської міської ради за 2020 рік та 1 квартал 2021 року

| <i>Звернення громадян</i> | <i>2020 р.</i> | <i>1 кв. 2021 р.</i> |
|---|----------------|----------------------|
| Загальна кількість звернень громадян, у т.ч.: | 81 | 41 |
| щодо пасажирських перевезень на автобусних маршрутах загального користування, у т.ч.: | | |
| <i>21</i> | <i>37</i> | |
| - <i>дотримання графіків руху</i> | <i>3</i> | <i>11</i> |
| - <i>здійснення зупинок транспортного засобу на зупинках, визначених паспортом автобусного маршруту</i> | <i>2</i> | <i>4</i> |
| - <i>перевезення учнів</i> | - | - |
| - <i>перевезення пільгових категорій населення</i> | <i>11</i> | <i>14</i> |
| - <i>культура обслуговування пасажирів</i> | <i>3</i> | <i>7</i> |
| - <i>стан транспортного засобу</i> | <i>2</i> | <i>1</i> |
| - <i>робота GPS обладнання</i> | - | - |
| пропозиції щодо внесення змін до організації пасажирських перевезень на автобусних маршрутах загального користування міської територіальної громади | | 3 |
| щодо роботи електротранспорту | - | 1 |
| щодо роботи мереж зв'язку (стаціонарний телефон, дровове радіо) | - | - |

За характером порушених питань звернення у 1 кварталі 2021 року стосувались:

- дотримання графіків руху громадським транспортом;
- здійснення зупинки автобуса на зупинках, визначених паспортом автобусного маршруту;
- перевезення пільгових категорій населення, а саме: пенсіонер за віком- 3 звернення, учасник бойових дій – 5 звернень, особа з інвалідністю – 6 звернень;
- культура обслуговування пасажирів;
- стан транспортного засобу;
- робота транспортних засобів, які працюють на міських автобусних маршрутах загального користування у період карантинних обмежень;
- звернення та пропозиції від громадян щодо роботи автобусних маршрутів у результаті створення міської територіальної громади.

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;
- проводиться робота по удосконаленню мережі автобусних маршрутів Білоцерківської міської територіальної громади:

1) автобусний маршрут №6А «Житловий масив Піщаний (вул. Лісова) – Урочище Товста» - продовжено до вул. Лісова;

- 2) автобусний маршрут №8 «Дендропарк «Олександрія» - вул. Івана Кожедуба» - продовжено по бул. Олександрійський до пл. Перемоги;
- 3) автобусний маршрут №17 «вул. Івана Кожедуба (Хімбуд) – вул. Січових Стрільців» проходить через вул. Глиняна та вул. Київська, що дає змогу пасажирам дістатись до центральної частини міста, житлового масиву Піщаний та Таращанського масивів;
- 4) опрацьовано схеми та графіки автобусних маршрутів Білоцерківської міської територіальної громади, які відповідають вимогам мешканців.

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 вузької проїжджої частини по вул. Василя Стуса для автобусів марки «Богдан», «Атаман» змінено схему руху автобусного маршруту №8 «Дендропарк «Олександрія» - вул. Івана Кожедуба».

За звітний період у відділі порушень термінів розгляду звернень громадян не зафіксовано. Крім того, працівниками відділу надаються роз'яснення та консультації кожному, хто звертається за телефоном чи до відділу особисто.

У подальшому робота із зверненнями громадян буде також спрямована на виконання вимог чинного законодавства про звернення громадян та перебуватиме на постійному контролі для оперативного реагування та ефективного функціонування системи пасажирських перевезень в межах Білоцерківської міської територіальної громади.

Начальник відділу транспорту та зв'язку
Білоцерківської міської ради

Олена ШЕВЧЕНКО