

Звіт  
відділу транспорту та зв'язку Білоцерківської міської ради  
по роботі зі зверненнями громадян за 2023 рік  
та I квартал 2024 року

Відповідно до законів України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про звернення громадян», відділ транспорту та зв'язку Білоцерківської міської ради проводить роботу по організації прийому громадян, розгляду їх звернень та запитів.

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 звернень.

Відділом здійснюється аналіз та узагальнення питань для з'ясування причин їх виникнення, а також моніторинг проблем, які порушували мешканці Білоцерківської міської територіальної громади в письмових зверненнях та тих, що надходять на телефон «гарячої лінії», центру оперативного реагування, інтернет-платформу «Відкрите місто» 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 санітарного стану транспортних засобів;
- контроль за наявністю у автобусах інформації про Організатора та Перевізника.

Основна увага приділяється якісному складу транспортних засобів 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, наявність засобів візуального та звукового інформування про найменування зупинок, наявність інформації про графік руху, інформації про Перевізника, телефон «гарячої лінії», прізвище, ім'я та по батькові водія автобуса, проведення дезінфекційної обробки транспортних засобів у період епідемічного підйому захворюваності.

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

Всього за 2023 рік та I квартал 2024 року до відділу надійшло 77 звернень від громадян та суб'єктів підприємницької діяльності 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 2023 рік та I квартал 2024 року

Звернення громадян	2023 р.	I кв. 2024 р.
Загальна кількість звернень громадян та суб'єктів підприємницької діяльності, у т.ч.:	66	11 (10-відділ звернень громадян, 1-портал Відкрите місто)
щодо пасажирських перевезень на автобусних маршрутах загального користування, у т.ч.:	55	10
- дотримання графіків руху	6	1
- здійснення зупинок транспортного засобу на зупинках, визначених паспортом автобусного маршруту	8	1
- перевезення учнів	5	2
- перевезення пільгових категорій населення	17	4
- культура обслуговування пасажирів	6	-
- стан транспортного засобу	4	1 (портал Відкрите місто)
- робота GPS обладнання	5	-
- візуальне та звукове інформування про найменування зупинок	4	1
пропозиції щодо внесення змін до організації пасажирських перевезень на автобусних маршрутах загального користування міської територіальної громади	8	1
щодо роботи електротранспорту	3	-
щодо роботи мереж зв'язку (стаціонарний телефон, дротове радіо)	-	-

За характером порушених питань звернення стосувались:

- дотримання графіків руху громадським транспортом;
- здійснення зупинки автобуса на зупинках, визначених паспортом автобусного маршруту;
  - перевезення пільгових категорій населення, а саме: пенсіонери за віком- 9 звернень, учасники бойових дій – 3 звернення, особи з інвалідністю – 5 звернень;
- культура обслуговування пасажирів;
- стан транспортного засобу;
- робота транспортних засобів, які працювали 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 з урахуванням пасажиропотоку;

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

- запроваджено новий комунальний автобусний маршрут загального користування Білоцерківської міської територіальної громади № 8-а «4-й мікрорайон – площа Перемоги», який обслуговують автобуси КП БМР «Тролейбусне управління»;

- опрацьовано схеми та графіки автобусних маршрутів Білоцерківської міської територіальної громади, які відповідають зверненням 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 загального користування Білоцерківської міської територіальної громади № 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, вдосконаленню форм та методів роботи 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