*Додаток*

*до рішення виконкому міської ради*

*22.09.2025 №1148*

***Інформація***

***про роботу*** ***із заявками жителів***

***Криворізької міської територіальної громади, що надійшли на***

***електронний сервіс Контакт-центр виконкому Криворізької міської ради***

До е-сервісу Контакт-центр у період 2020-2025 років надійшло 606 680 дзвінків і повідомлень, з яких 210 149сформовані в заявки, надано 396 531 консультацію та роз’яснення безпосередньо під час дзвінків. У межах регламенту виконано 182 051/87 %заявок, прострочені –27 951/13 %.За джерелом надходження: телефонних заявок – 88 %, із сайту – 12 %.

Кількісні показники за весь період роботи е-сервісу:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Рік*** | ***Кількість дзвінків і повідомлень до КЦ, у т. ч.*** | ***Кількість заявок / % до загальної кількості*** | ***Кількість консультацій*** |
| 2025 | 88868 | 26647 | 62221 |
| 2024 | 187486 | 57470 | 130016 |
| 2023 | 123618 | 36937 | 86681 |
| 2022 | 96787 | 39419 | 57368 |
| 2021 | 85127 | 35090 | 50037 |
| З 07 вересня 2020 | 24794 | 14586 | 10208 |
| Всього: | 606680 | 210149/34% | 396531/66% |

**Найбільший пік надходження дзвінків – 2024 рік 187 486**, що у 2,2 рази більше ніж у 2021 році. **2025 рік (станом на 01.09.2025):** уже 88 868 дзвінків, тобто показник дещо нижчий за 2024, але вищий за період до початку повномасштабного вторгнення.

**ПОКАЗНИК СТАНУ ВИКОНАННЯ ЗАЯВОК У РОЗРІЗІ РОКІВ 2020-2025:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***Період*** | ***Виконано вчасно*** | ***Виконано з порушенням терміну*** | ***Загальна***  ***кількість*** | ***Примітка*** |
| 2025 | 21974 | 4673 | 26647 |  |
| 2024 | 39645 | 17825 | 57470 | max показник |
| 2023 | 33597 | 3340 | 36937 |  |
| 2022 | 37734 | 1685 | 39419 | 24.02.2022 почалося повномасштабне вторгнення |
| 2021 | 34691 | 399 | 35090 |  |
| 07.09.2020 | 14410 | 176 | 14586 | min показник |
| Всього по місту | 182051/87% | 28098 /13% | 210149 |  |

Основні тенденції:

2020–2021 роки: найкращі показники, понад 98% заявок виконувалися вчасно.

2022 рік: з початком повномасштабного вторгнення спостерігалося зростання прострочень, але загальний показник залишався відносно стабільним.

2023–2024 роки: різке збільшення частки заявок із порушенням термінів (особливо у 2024 році), було зафіксовано значне зростання кількості протермінованих заявок, особливо ‒ по Комунальному підприємству «Кривбасводоканал», що опинилося в епіцентрі навантаження. Серед ключових причин були такі: перевантаження виконавця великою кількістю заявок, обмеженість ресурсів для оперативного реагування, систематичне необґрунтоване перенесення термінів виконання, кадровий дефіцит, характерний для більшості підприємств у період дії воєнного стану. Саме ці фактори стали вирішальними в погіршенні ситуації у середині 2024 року. Водночас уже у 2025 році вдалося кардинально змінити динаміку завдяки ухваленню низки управлінських рішень, зокрема: посиленню роботи аварійних бригад, установленню постійного контролю за виконанням заявок виконкомами районних у місті рад, налагодженню системної комунікації між виконавцями та управлінням електронної комунікації з громадою «Контакт-центр 1520» виконкому Криворізької міської ради, у тому числі ‒ через щоденний моніторинг і оперативний зворотний зв’язок. Ці заходи забезпечили суттєве зменшення кількості порушень строків виконання та підвищення ефективності реагування на заявки мешканців.

2025 рік: поступове відновлення виконавчої дисципліни, але проблема ще не вирішена повністю.

**ІНТЕНСИВНІСТЬ НАДХОДЖЕННЯ ЗАЯВОК ПО МІСТУ 2020-2025:**

|  |  |
| --- | --- |
| Рік | Показник на 10 тис. мешканців |
| 2025 | 474,7 |
| 2024 | 1023,9 max |
| 2023 | 658,1 |
| 2022 | 702,3 |
| 2021 | 536,1 |
| З 07 вересня 2020 | 259,9 min |
| Всього: | 210001 |

Основні тенденції:

Максимальний показник – 2024 рік (1023,9 на 10 тис. мешканців). Це був рекордний період, коли заявок було майже вдвічі більше ніж у 2021 році.

Мінімальний показник – 2020 рік (259,9 на 10 тис. мешканців) ‒ пояснюється запуском сервісу у вересні та частковим охопленням населення.

2025 рік ‒ 474,7. Показник знизився у 2,2 рази порівняно з піком 2024 року, проте лишається вищим за період до початку повномасштабного вторгнення 2020–2021 роки.

Загальна тенденція: швидке зростання у 2021–2024 з виходом на пік і подальшою стабілізацією у 2025 році.

**ІНТЕНСИВНІСТЬ НАДХОДЖЕННЯ ЗАЯВОК ПО РАЙОНАХ МІСТА 2020-2025:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ***№***  ***п/п*** | ***Район*** | ***Показник на 10 тис. мешканців у 2025 році (станом на 01.09.2025)*** | ***Показник на 10 тис. мешканців у 2024 році*** | ***Показник на 10 тис. мешканців у 2023 році*** | ***Показник на 10 тис. мешканців у 2022 році*** | ***Показник на 10 тис. мешканців у 2021 році*** | ***Показник на 10 тис. мешканців у 2020 році*** |
| 1 | Саксаганський | 752,7 | 1541,3 | 758,9 | 838,0 | 741,2 | 326,9 |
| 2 | Тернівський | 537,9 | 1098,2 | 666,2 | 623,6 | 612,1 | 266,6 |
| 3 | Металургійний | 530,4 | 1143,8 | 930,2 | 1086,0 | 1119,2 | 507,3 |
| 4 | Покровський | 497,1 | 1073,4 | 627,0 | 580,5 | 555,7 | 206,0 |
| 5 | Довгинцівський | 314,8 | 685,8 | 453,7 | 535,5 | 487,0 | 214,6 |
| 6 | Інгулецький | 293,3 | 582,3 | 435,7 | 483,3 | 339,9 | 134,9 |
| 7 | Центрально-Міський | 235,5 | 434,8 | 566,5 | 646,0 | 584,6 | 203,6 |
| Кривий Ріг | | 474,7 | 1023,9 max | 658,1 | 702,3 | 536,1 | 259,9 min |

### Рейтинг інтенсивності заявок (2020–2025):

* **Найвищі показники** протягом усього періоду стабільно демонструють:  
  **Саксаганський район –** абсолютний лідер за всі роки (від 326,9 у 2020 році до піку 1541,3 у 2024-му).  
  **Металургійний район –** майже щороку входив до трійки з найбільшими показниками (від 507,3 у 2020 році до 1143,8 у 2024-му).
* **Середні позиції** займають: **Тернівський** та **Покровський райони,** які в різні роки чергувалися на 3–4 місцях.
* **Найнижчі показники** постійно спостерігаються в:  
  **Центрально-Міському районі** (203,6 у 2020 році, 235,5 у 2025-му).  
  Також нижчі за середньоміські мають **Інгулецький** та **Довгинцівський райони.**

**ДИНАМІКА ЗМІСТУ ВИКЛИКІВ У РОЗРІЗІ СФЕР/ ПИТАНЬ 2020-2025:**

Послуги мешканцям будинку:

У 2020 році заявки з питань надання послуг мешканцям будинків сформували понад половину всіх заявок (56,8%).

Надалі її частка лише зростала: від 45% у 2021 до рекордних 85% у 2024, і трохи знизилася до 82% у 2025.  
 У підсумку 2020 рік заклав базовий тренд: уже тоді понад половину всіх заявок становили питання житлово-комунальних послуг. Надалі ця тема лише посилювалась, і у 2023–2025 роках сформувала більше 2/3 усіх заявок. Причина таких стрибків пов’язана з воєнним станом в Україні з лютого 2022 року. Військові дії пошкодили об’єкти критичної інфраструктури, а деякі взагалі було знищено. Це безпосередньо призвело до погіршення ситуації у сфері житлово-комунального господарства, зокрема в забезпеченні населення міста послугами з водопостачання, теплопостачання та, меншою мірою, електропостачання. Для спостереження динаміки порівняємо періоди 2022 – 2024 (піковий) та 2025 роки та побачимо, наскільки змінилася статистика:

Загальні показники:

у 2022 році всього заявок: **39 419**, з них «Послуги мешканцям будинку» – **16 484** (**41,8%**);

у 2023 році всього заявок: 36 937, з них «Послуги мешканцям будинку» – 25 317 (68,5%);

у 2024 році всього заявок: **57 470**, з них «Послуги мешканцям будинку» – **48 966** (**85,2%**);

Частка проблем із житлово-комунальними послугами зросла майже **вдвічі**.

у 2025 році всього заявок: 26 647, з них «Послуги мешканцям будинку» – 21 910 (82,23%).

2025 2024 20232022

Топові питання у сфері житлово-комунального господарства:

**2022**:

* пориви на мережі холодного водопостачання – **1 270** (3,22%);
* прочищення квартальної каналізації – **1 235** (3,13%);
* незадовільне опалення по стояку – **856** (2,17%);

2023:

* пориви на мережі холодного водопостачання – 4624 (12,52%);
* неякісне надання послуги з централізованого холодного водопостачання (низький тиск) у будинку – 2863(7,75%);
* прочищення квартальної каналізації – 2360(6,39%);
* незадовільне опалення по стояку в під’їзді – 1717 (4,65%);

**2024**:

* пориви на мережі холодного водопостачання – 8272 (17%);
* неякісне надання послуги з централізованого холодного водопостачання (низький тиск) у будинку – **5 213** (9,07%);
* прочищення квартальної каналізації – **4 849** (8,44%);
* відсутнє опалення в будинку – **4 554** (7,92%).

Кількість заявок за кожною з цих проблем виросла в **4–5 разів**.

2025(станом на 01.09.):

* **пориви на мережі холодного водопостачання** –3516 (16%);
* **прочищення квартальної каналізації** –2 496(9,37%);
* **неякісне надання послуги з централізованого холодного водопостачання (низький тиск) у будинку** – 2 177 (8,17%);
* **незадовільне опалення по стояку** – 1 720 (6,46%);
* **незадовільне опалення в будинку** – 1 442 (5,41%).

Якщо у 2022 році значна частина заявок стосувалася ще й соціальних питань, то у 2024 році акцент майже повністю перейшов на **сферу житлово-комунального господарства**, ця тенденція продовжується і у 2025 році.

У підсумку за період 2020-2025 років найактуальнішими питаннями у сфері житлово-комунального господарства стали:

пориви на мережах холодного водопостачання – 18 622 заявки (13%);

прочищення квартальної каналізації – 11 745 заявок (5,6%);

неякісне надання послуги з централізованого холодного водопостачання (низький тиск) у будинку – 11 015 заявок (5,2%);

незадовільне опалення в будинках – 8950 заявок (4,3%);

незадовільне опалення по стояках у під’їздах – 8751 заявка (4,2%).

Відносно інших сфер життєдіяльності:

Соціальна політика

У 2020 році займала 6,5%, у 2021році – 6,3%.

2022 рік став піковим 16,4%, що пов’язано з воєнним станом і підвищеною потребою в соціальній допомозі.

У 2023 році – падіння до 3,6%, у 2024–2025 роках уже не входить до п’ятірки топових типів питань.  
 Благоустрій

У 2020 році – 5,2%, у 2021–2022 роках зберігався на рівні 4–8%.

У 2023–2025 – стабілізація на рівні 4-6%.  
Дороги

У 2020–2022 роках займали помітну частку (5–6%).

Починаючи з 2023 року падають до 2,4%, у 2024 –2025 до 1–1,3%.  
Зовнішнє освітлення

У 2020 році – 4,4%, у 2021 році – майже 5%.

У наступні роки стабільно тримається в межах 3–4%.  
 Охорона здоров’я

У 2020 році – 4,2%, у 2021– 8,1% (стрибок через початок пандемії, пов’язаної з COVID-19).

У 2022 році ще в ТОП-5 (5,5%), але з 2023 року вже не належить до провідних тем.

З інших сфер життєдіяльності реєструються заявки, але питома вага таких заявок складає близько 3% і менше.

Загалом аналіз показує, що мешканців найбільше хвилює стабільність базових послуг ‒ водопостачання та водовідведення, теплопостачання та інші. І ця тенденція залишається незмінною навіть у найскладніші роки.

Підсумовуючи інформацію слід зауважити: ефективність роботи електронного сервісу Контакт-центр виконкому Криворізької міської ради визначається не лише швидкістю виконання заявок, а й якістю та рівнем комунікації з мешканцями. Зворотний зв'язок формує довіру до міської влади та сприйняття сервісу як дієвого інструмента взаємодії.

Задля покращення зворотного зв’язку з громадою с**уб’єктам виконання заявок** рекомендовано:

своєчасно та якісно відпрацьовувати заявки мешканців відповідно до Регламенту роботи електронного сервісу Контакт-центр виконкому Криворізької міської ради;

активно працювати в медіапросторі ‒ висвітлювати проблемні питання та результати їх вирішення через офіційні ресурси, соціальні мережі (за наявності) та локальні медіа;

посилити зворотний зв'язок з громадою шляхом активної участі в онлайн-прийомах на базі Контакт-центру виконкому Криворізької міської ради та під час особистих зустрічей з мешканцями міста.

***Керуюча справами виконкому Олена ШОВГЕЛЯ***