

Аналітична довідка
про стан роботи зі зверненнями громадян
у Дніпровській міській раді
за підсумками I кварталу 2021 року

У I кварталі 2021 року управлінням по роботі зі зверненнями громадян Дніпровської міської ради зареєстровано 17 463 звернення, що на 420 звернень менше, ніж у I кварталі 2020 року, з них :

- 6 315 звернень (36 % від загальної кількості) це письмові звернення, які надіслані громадянами поштою та надані безпосередньо до Дніпровської міської ради;
- 5 983 звернення (34 %) надійшло з Єдиної гарячої лінії для звернень громадян Дніпровської міської ради;
- 4244 звернення (24 %) – доручення за зверненнями громадян від вищих органів влади;
- 889 звернень (5 %) – це електронні звернення, надані через офіційний вебсайт Дніпровської міської ради та надіслані на офіційну електронну адресу Дніпровської міської ради;
- 21 звернення (0,12 %) – це звернення депутатів усіх рівнів з питань, порушених громадянами;
- також як звернення розглянуто 11 електронних петицій, які у встановлений термін не набрали необхідної кількості голосів.

У I кварталі цього року загальна кількість звернень, що надійшли з Дніпропетровського регіонального контактного центру, у порівнянні з аналогічним періодом минулого року зменшилась на 12% і становила 4 138 звернень, а саме з Державної установи «Урядовий контактний центр» надійшло 2 421 звернення, з Контакт-центру «Гаряча лінія голови Дніпропетровської облдержадміністрації» - 1 717 звернень.

З Офісу Президента України надійшло 3 доручення за зверненнями громадян, з Дніпропетровської обласної державної адміністрації надійшло на розгляд 38 доручень за зверненнями громадян.

Аналіз свідчить, що у I кварталі 2020 року у порівнянні з аналогічним періодом минулого року громадяни з усними зверненнями зверталися більше на Єдину гарячу лінію для звернень громадян Дніпровської міської ради, ніж на Урядову гарячу лінію та гарячу лінію голови ОДА. Також громадяни для подачі звернень стали більше користуватися електронними сервісами.

Щодо кількості звернень, отриманих від мешканців районів міста. У I кварталі цього року найбільше звернень надійшло від жителів Новокодацького району – 3 162 (18,1 % від загальної кількості звернень), Індустріального – 2 401 (13,8 %), Шевченківського – 2 280 (13,1 %) Амур-Нижньодніпровського – 2 219 (майже 12,7 %), Чечелівського – 2 153 (12,3 %), Соборного – 2 075 (11,9 %), Центрального – 1 469 (8,4 %), Самарського – 1 453 (8,3 %). Від жителів інших міст до Дніпровської міської ради надійшло 251 звернення (1,5 % від загальної кількості звернень).

За видами звернень, визначених Законом України «Про звернення громадян», у I кварталі 2021 року домінували заяви – 96 % від загальної кількості звернень. Скарги становили 3,7 % від усіх звернень, пропозиції (зауваження) – 0,3 %.

У I кварталі 2021 року отримано 272 колективних звернення (1,6% від загальної кількості). У порівнянні з I кварталом 2020 року їх кількість зменшилась на 18% (було 333 звернення). Найчастіше у колективних зверненнях громадяни зверталися з проханнями відремонтувати дорожнє покриття та тротуари; благоустроїти територію; відремонтувати покрівлю будинку та систему опалення; відремонтувати ліфт; зверталися з питання проведення реорганізації медичних закладів.

Особливою формою колективного звернення громадян є електронна петиція.

У I кварталі 2021 року оприлюднено 23 електронні петиції, на які триває збір підписів.

За звітний період до Дніпровської міської ради надійшло 314 масових звернень (1,8 % від загальної кількості). У порівнянні з I кварталом 2020 року кількість таких звернень зменшилась майже на 19% (було 387 звернень).

Найпоширеніші питання, порушені у масових зверненнях: робота міського транспорту, питання пільгового проїзду у транспорті на період карантинних обмежень, реорганізація закладів освіти.

Кількість повторних звернень за звітний період як і у I кварталі минулого року становила 306 (1,75 % від загальної кількості), в основному це звернення щодо якості теплопостачання; перерахунку коштів за житлово-комунальні послуги; проведення ремонту житлових будинків; видалення дерев та обрізки гілок; відновлення зовнішнього освітлення тощо. Основною причиною надходження повторних звернень залишається незгода заявників з наданими роз'ясненнями щодо порядку вирішення їх питань.

У I кварталі цього року на ім'я міського голови від мешканців міста надійшло 34 подяки за надану допомогу та професіоналізм під час вирішення їх питань.

Аналіз статистичних даних щодо соціального стану заявників свідчить, що найбільше звернень надійшло від пенсіонерів (41% від загальної кількості звернень), робітників (12 %), безробітних (1,8 %), підприємців (1,2 %).

Кількість звернень від найменш соціально захищених категорій населення у I кварталі цього року становила: від осіб з інвалідністю I – III груп (11 %); дітей війни (6 %); ветеранів праці (4 %); багатодітних сімей, одиноких матерів (2 %), учасників війни та бойових дій (1,7 %).

У I кварталі 2021 року громадянами у зверненнях порушено 20 017 питань. Основні питання, з якими зверталися мешканці міста це:

- питання соціальної політики, а саме надання матеріальної допомоги, отримання соціальних виплат, субсидій, надання пільг на оплату житлово-комунальних послуг та на проїзд у транспорті (35 % від загальної кількості питань);

- питання комунального господарства, а саме благоустрій території, будівництво та ремонт місцевих доріг, ремонт та експлуатація будинків, комунальних мереж (32 %);
- питання роботи транспорту – 8,2 %;
- діяльність органів місцевого самоврядування – 6,4 %;
- забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку – 5,5 %;
- питання охорони здоров'я – 4,5 %;

За звітний період найбільшу кількість звернень розглянуто департаментом соціальної політики Дніпровської міської ради (34 %), департаментом благоустрою та інфраструктури Дніпровської міської ради (21 % від загальної кількості звернень), департаментом житлового господарства Дніпровської міської ради (15 %), департаментом транспорту та транспортної інфраструктури Дніпровської міської ради (8 %), інспекцією з питань благоустрою Дніпровської міської ради (3 %).

За результатами розгляду звернень у I кварталі 2021 року

- вирішено позитивно – 932 звернення;
- надано роз'яснення щодо порядку вирішення питань на 13 540 звернень;
- повернуто заявнику – 34 звернення;
- переслано за належністю – 41 звернення;
- не підлягало розгляду – 86 звернень;
- перебуває на розгляді (термін виконання не закінчився) – 2830 звернень.

З метою підвищення відповідальності виконавців за якість та своєчасність розгляду звернень управлінням по роботі зі зверненнями громадян Дніпровської міської ради:

- щомісяця проводився аналіз зареєстрованих звернень громадян щодо тематики порушених питань та подальше оприлюднення цих показників на офіційному вебсайті Дніпровської міської ради;
- систематично надавались консультації спеціалістам виконавчих органів з питань організації розгляду звернень;
- щоденно проводився моніторинг стосовно дотримання термінів розгляду звернень громадян.

Таким чином, протягом звітного періоду у Дніпровській міській раді вжито усіх заходів з удосконалення роботи зі зверненнями громадян, підвищення відповідальності органів місцевого самоврядування за стан реагування на обґрунтовані пропозиції, заяви, скарги громадян, розв'язання проблем, які спричиняють такі звернення. Завдяки системній роботі зі зверненнями громадян у місті створено необхідні умови для реалізації жителями конституційного права на звернення.

Робота зі зверненнями громадян перебуває на постійному контролі у Дніпровській міській раді та спрямована на безумовне виконання вимог Закону України «Про звернення громадян».