

Інформаційно-аналітична довідка  
про стан роботи зі зверненнями громадян у Дніпровській міській раді  
за підсумками 9 місяців 2023 року

Протягом 9 місяців 2023 року до Дніпровської міської ради надійшло 42 499 звернень, що на 30 % більше, ніж за аналогічний період 2022 року (32 591).

З них:

– 16 716 звернень, або 39,4 % від загальної кількості, надійшло з Єдиної гарячої лінії для звернень громадян Дніпровської міської ради;

– 10 097 (23,8 %) – отримано з Контакт-центру «Гаряча лінія голови Дніпропетровської облдержадміністрації»;

– 5 908 (13,9 %) звернень – направлено на розгляд з Державної установи «Урядовий контактний центр»;

– 6 808 (16 %) – письмові звернення;

– 2 310 (5,4 %) – електронні звернення;

– 447 (1 %) – доручення за зверненнями громадян від вищих органів влади та депутатів усіх рівнів;

– 181 (0,43 %) – звернення з особистих прийомів керівництва міської ради;

– як звернення розглянуто 32 електронні петиції, які у встановлений термін не набрали необхідної кількості голосів на їх підтримку (0,07%).

З Дніпропетровської обласної державної адміністрації отримано 209 доручень за зверненнями громадян, з Дніпропетровської обласної ради – 9, з Прокуратури Дніпропетровської області та Дніпропетровських місцевих прокуратур отримано 50 доручень за зверненнями громадян, з Головного управління Держпродспоживслужби в Дніпропетровській області – 13 доручень за зверненнями громадян.

Відповідно до запровадженого Класифікатора звернень громадян за 9 місяців 2023 року надійшли:

– за ознакою надходження: первинне – 28 620, повторне – 1 942, дублетне – 82, неодноразове – 4 099, масове – 7 756;

– за видами: пропозиція (зауваження) – 234, заява (клопотання) – 41 855, скарга – 410;

– за статтю авторів звернень: чоловіча – 11 906, жіноча – 30 593;

– за суб'єктом: індивідуальні – 41 611, колективні – 623, анонімні – 265.

У звітному періоді кількість пропозицій, заяв і скарг від мешканців районів міста становила:

– Новокодацький район – 7 254 звернення (17,1 % від загальної кількості звернень);

– Амур-Нижньодніпровський район – 6 308 (14,8 %);

– Шевченківський район – 5 468 (12,9 %);

– Індустріальний район – 5 060 (12 %);

– Соборний район – 5 055 (11,9 %);

– Чечелівський район – 4 771 (11,2 %);

– Центральний район – 3 272 (7,7 %);

– Самарський район – 2 698 (6,3 %).

Кількість звернень від жителів інших населених пунктів збільшилась на 17 % у порівнянні з аналогічним періодом 2022 року і становила 2 613 звернень або 6,1 % від загальної кількості звернень.

Протягом звітного періоду до Дніпровської міської ради надійшло 623 колективних звернення, кількість підписів у яких становила 36 607.

У порівнянні з аналогічним періодом минулого року кількість колективних звернень збільшилась на 53 % та становила 1,5 % від загальної кількості (було 406 звернень).

Найчастіше у колективних зверненнях громадяни зверталися з питаннями облаштування бомбосховищ, відновлення житла після ракетного удару, ремонту дорожнього покриття та улаштування тротуару, встановлення світлофора на перехресті вулиць, влаштування пристроїв примусового зниження швидкості, капітального ремонту прибудинкових територій, ремонту покрівлі будинків, ремонту каналізації, ремонту системи водопостачання, ремонту та встановлення лічильників обліку тепла, встановлення та ремонту дитячих майданчиків, перейменування вулиць, омолодження та видалення дерев.

Особливою формою колективного звернення громадян є електронна петиція.

Протягом 9 місяців цього року громадянами ініційовано 41 петицію, з яких 32 після їх перевірки на відповідність вимогам до електронних петицій, визначених Законом України «Про звернення громадян» та рішенням міської ради від 30.06.2016 № 38/5 «Про затвердження Положення про електронні петиції» (зі змінами), оприлюднено для збору підписів на платформі електронної демократії E-DEM «Місцеві петиції».

Тематика петицій: перейменування топонімів, демонтування та заміна пам'ятників, пов'язаних з країною-агресором, транспортні, комунальні питання, питання благоустрою території міста, питання щодо організації освітнього процесу, відкриття комунальних закладів дошкільної освіти.

За звітний період до Дніпровської міської ради надійшло 7 756 масових звернень (18,2 % від загальної кількості звернень). У порівнянні з аналогічним періодом минулого року кількість таких звернень збільшилась на 55 % (було 5 007 звернень).

Найпоширеніші питання, порушені у масових зверненнях: питання забезпечення гуманітарною допомогою, продуктовими наборами; урегулювання графіків відключень електроенергії.

У порівнянні з аналогічним періодом минулого року кількість повторних звернень до Дніпровської міської ради збільшилась на 83 % і становила 1 942 звернення (4,6 % від загальної кількості звернень проти 3,2 % у порівнянні з аналогічним періодом минулого року (було 1 060 звернень).

За даними аналізу визначено, що значна кількість повторних звернень – це звернення щодо видалення дерев та обрізки гілок; ремонту дорожнього покриття; відновлення вуличного освітлення; відсутності електропостачання; неякісного водопостачання; ремонту житлових будинків; надання матеріальної

та гуманітарної допомоги, улаштування бомбосховищ та тимчасових укриттів; відмова у пільговому проїзді.

Згідно з проведеним аналізом основною причиною повторних звернень є незадоволення відповіддю, виникнення у заявника нових питань, уточнення щодо наданих роз'яснень.

За звітний період на ім'я міського голови від мешканців міста надійшло 58 подяк за надану допомогу та професіоналізм під час вирішення їх питань.

Серед авторів звернень, які зазначили свій соціальний стан, переважали пропозиції, заяви і скарги пенсіонерів – 40,4 % від загальної кількості. Звернення робітників становили 9,4 %, безробітних – 1,9 %, підприємців – 1 %, працівників бюджетної сфери – 0,8 %, військовослужбовців – 0,6 %, державних службовців – 0,3 %.

Кількість звернень від найменш соціально захищених категорій населення за 9 місяців цього року становила: особи з інвалідністю I – III груп – 9,3 % проти 8,5 % в аналогічному періоді минулого року; переселені або внутрішньо переміщені особи – 5,7 % проти 11 % в аналогічному періоді минулого року; ветерани праці – 2,9 %; діти війни – 2,7 %; учасники АТО, війни та бойових дій – 0,9 %; одинокі матері – 0,8 %; багатодітні сім'ї – 0,7 %.

У звітному періоді громадянами у зверненнях порушено 52 242 питань, а саме:

- соціальна політика, соціальний захист населення – 17 246 (33 % від загальної кількості питань);
- комунальне господарство – 15 581 (29,8 %);
- діяльність органів місцевого самоврядування – 4 444 (8,5 %);
- транспорт і зв'язок – 3 656 (7 %);
- забезпечення дотримання законності та охорона правопорядку, реалізація прав і свобод громадян, запобігання дискримінації – 3 557 (6,8 %);
- обороноздатність, суверенітет, міждержавні і міжнаціональні відносини – 2 051 (3,9 %);
- економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво – 1 165 (2,3 %);
- охорона здоров'я – 1 138 (2,1 %);
- освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльності та інтелектуальна власність – 772 (1,6 %).
- екологія та природні ресурси – 516 (1 %);
- житлова політика – 490 (0,9 %);
- культура та культурна спадщина, туризм – 394 (0,75 %);
- аграрна політика і земельні відносини – 331 (0,63 %);
- діяльність підприємств і установ – 203 (0,38 %);
- молодь, фізична культура і спорт – 184 (0,35 %);
- інформаційна політика, діяльність засобів масової інформації – 162 (0,31 %)
- праця і заробітна плата – 110 (0,27 %);
- сімейна та гендерна політика – 88 (0,16 %);

– діяльність об'єднань громадян, релігія та міжконфесійні відносини – 65 (0,12 %)

- промислова політика – 42 (0,08 %);
- фінансова, податкова, митна політика – 19 (0,03 %);
- охорона праці та промислова безпека – 15 (0,02 %);
- діяльність місцевих органів виконавчої влади – 2;
- інші питання – 11.

За звітний період порівняно з аналогічним періодом минулого року на 46 % збільшилась кількість звернень з питань соціального захисту населення – 17 243, що становило 33 % від загальної кількості питань (за 9 місяців 2022 року – 11 789), з яких 7 829 звернень – це питання отримання гуманітарної допомоги (45,4 % від загальної кількості питань соціального захисту), 6 820 звернень або 39,5 % – питання надання матеріальної допомоги; 2 020 звернень або 11,7 % – питання отримання соціальних виплат, субсидій.

Кількість звернень з питань комунального господарства збільшилась на 34 % у порівнянні з аналогічним періодом 2022 року.

Основні питання комунального господарства, з якими зверталися мешканці міста:

- благоустрій території, будівництво та ремонт місцевих доріг – 8 669 (55,6 % від загальної кількості питань комунального господарства);
- ремонт та експлуатація будинків, комунальних мереж – 3 125 (20 %);
- водозабезпечення – 2 303 (14,8 %);
- якість комунальних послуг – 1 181 (7,6 %);
- теплопостачання – 939 (6 %);
- вартість житлово-комунальних послуг – 881 (5,6 %);
- електропостачання – 545 (3,5 %);
- газифікація – 99 (0,6 %).

За звітний період на 12 % зменшилась кількість звернень з питань транспорту – 3 656 (7 % від загальної кількості), в аналогічному періоді 2022 року їх кількість становила 4 173. Основні питання транспорту – удосконалення роботи міського автомобільного транспорту загального користування та забезпечення пільгового проїзду громадян.

Серед питань, які пов'язані зі збройною агресією проти державного суверенітету України, найпоширенішими були питання щодо цивільного захисту, облаштування та утримання бомбосховищ, відновлення житла після вибухів, надання тимчасового житла внутрішньо переміщеним особам.

У звітному періоді відбулося збільшення кількості звернень з питань промислової політики; аграрної політики і земельних питань; економічної, цінової, інвестиційної, зовнішньоекономічної, регіональної політики та будівництва, підприємництва; охорони праці та промислової безпеки; сімейної та гендерної політики.

Майже у 3 рази збільшилась кількість звернень з питань молоді, фізичної культури і спорту; у 2 рази – питання інформаційної політики, засобів масової інформації; у 1,6 разу – питання освіти, науки, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності.

За звітний період найбільшу кількість звернень розглянуто департаментом соціальної політики Дніпровської міської житлового господарства Дніпровської міської ради (33,3 % від загальної кількості звернень), департаментом благоустрою та інфраструктури Дніпровської міської ради (23 %), департаментом житлового господарства Дніпровської міської ради (12,1 %), департаментом транспорту та транспортної інфраструктури Дніпровської міської ради (8,4 %). Центральним управлінням соціального захисту населення Дніпровської міської ради розглянуто 2 % від загальної кількості звернень, Лівобережним управлінням соціального захисту населення Дніпровської міської ради – 1,8 %, Правобережним управлінням соціального захисту населення Дніпровської міської ради – 1,8 %. Іншими виконавчими органами Дніпровської міської ради розглянуто 17,6 % від загальної кількості звернень.

За результатами розгляду звернень за 9 місяців цього року:

- надано роз'яснення щодо порядку вирішення питань – 36 238 звернень (85,3 %);
- вирішено позитивно – 2 805 звернень (6,6 %);
- не підлягало розгляду – 227 звернення (0,5 %);
- переслано за належністю – 746 звернень (1,7 %);
- задоволено – 105 звернень (0,2 %);
- перебуває на розгляді – 2 378 звернень (станом на 10.10.2023 термін надання відповіді не закінчився).

Усі пропозиції, заяви і скарги громадян, що надійшли до Дніпровської міської ради розглянуто відповідно до чинного законодавства. Листи, в яких порушувалися питання, що не належали до повноважень Дніпровської міської ради, надсилалися для вирішення по суті до органів виконавчої влади, правоохоронних органів, установ і організацій.

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