

Аналітично-інформаційна довідка
про стан роботи зі зверненнями громадян
у Дніпровській міській раді
станом на 25.11.2021 року

Станом на 25.11.2021 року до Дніпровської міської ради надійшло 62 218 звернень, що на 2 % менше, ніж за відповідний період 2020 року (63 583).

З них:

– 27 971 звернення, або 45 % від загальної кількості надійшло з Єдиної гарячої лінії для звернень громадян Дніпровської міської ради;

– 16 912 звернень (27 %) – доручення за зверненнями громадян від вищих органів влади, з яких основну кількість становили доручення з Державної установи «Урядовий контактний центр» (8 210) та з Контакт-центру «Гаряча лінія голови Дніпропетровської облдержадміністрації» (8 142);

– 13 119 звернень (21 %) – письмові звернення;

– 4 042 звернення (7 %) – електронні звернення.

У звітному періоді надійшло 93 доручення за зверненнями громадян від депутатів усіх рівнів.

Аналіз свідчить, що у звітному періоді порівняно з відповідним періодом минулого року на 7 % збільшилась кількість звернень, що надійшли на реєстрацію з Єдиної гарячої лінії для звернень громадян Дніпровської міської ради (за аналогічний період 2020 року – 26 095 звернень), кількість електронних звернень збільшилась на 20 %, кількість письмових звернень зменшилась на 18 %.

Зменшилась кількість доручень за зверненнями громадян, що надійшли з Офісу Президента України – 4 доручення у 2021 році проти 15 у 2020 році.

З Дніпропетровської обласної державної адміністрації надійшло 290 доручень за зверненнями громадян, що у 2 рази більше ніж за аналогічний період минулого року (було 142), з Дніпропетровської обласної ради – 26 доручень за зверненнями громадян (за аналогічний період 2020 року – 21).

За звітний період 2021 року з Прокуратури Дніпропетровської області та Дніпропетровських місцевих прокуратур надійшло 101 доручення за зверненнями громадян, їх кількість збільшилась майже у 1,5 рази (за аналогічний період 2020 року – 67).

Збільшилась майже у 1,5 рази кількість доручень за зверненнями громадян від Головного управління Держпродспоживслужби в Дніпропетровській області – 30 доручень у 2021 році проти 18 у 2020 році.

Аналіз статистичних даних у розрізі районів міста засвідчив про незначне збільшення пропозицій, заяв і скарг порівняно з аналогічним періодом минулого року від жителів Амур-Нижньодніпровського району – 8 726 (14 % від загальної кількості звернень), Самарського – 4 911 (8 %). Зменшилась кількість звернень від жителів Новокодацького району – 10 463 (17 %), Шевченківського – 8 672 (14 %), Індустріального – 7 721 (12 %), Соборного – 7 691 (12 %), Чечелівського – 7 608 (12 %), Центрального – 5 326 (8 %).

За видами звернень, визначених Законом України «Про звернення громадян» домінували заяви – 91,6 % від загальної кількості звернень, скарги становили 8,2 %, пропозиції (зауваження) – 0,2 %.

Протягом звітнього періоду до Дніпровської міської ради надійшло 1 183 колективних звернення. У порівнянні з аналогічним періодом 2020 року їх кількість зменшилась на 22 % (було 1 514 звернень). Найчастіше у колективних зверненнях громадяни зверталися з питаннями ремонту дорожнього покриття внутрішньоквартальних доріг та тротуарів, благоустрою території подвір'я, ремонту під'їздів, ремонту покрівлі будинків та систем опалення, ремонту ліфтів у під'їздах, проведення централізованого водопостачання, ремонту мережі зовнішнього освітлення на прибудинковій території, видалення аварійних дерев, встановлення та обладнання дитячих майданчиків, відновлення роботи та зміни перевізників маршрутних таксі.

Особливою формою колективного звернення громадян є електронна петиція.

Упродовж звітнього періода громадянами ініційовано 164 петиції, з яких 94 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».

Необхідну кількість голосів набрали три електронні петиції:

- «Власне приміщення для театру «Вірино»»;
- «Про збільшення щорічного бюджету на реалізацію проєктів «Бюджету участі Дніпра»»;
- «Розблокування аеропорту Дніпра для доступних міжнародних перельотів», які винесено на розгляд сесії Дніпровської міської ради.

81 електронна петиція у встановлений термін не набрала необхідної кількості голосів на свою підтримку, тому відповідно до ст. 23¹ Закону України «Про звернення громадян» ці петиції розглянуті як звернення.

За звітний період до Дніпровської міської ради надійшло 772 масових звернення (1 % від загальної кількості). У порівнянні з аналогічним періодом 2020 року кількість таких звернень зменшилась у 2 рази (було 1 640 звернень).

Найпоширеніші питання, порушені у масових зверненнях: реорганізація закладів освіти і медичних закладів; робота міського транспорту, питання пільгового проїзду у транспорті на період карантинних обмежень; незаконне встановлення малих архітектурних форм; відсутність надання послуги централізованого опалення; питання переходу від централізованого до автономного опалення.

За звітний період до Дніпровської міської ради надійшло 4 056 повторних звернень (6 % від загальної кількості звернень), порівняно з аналогічним періодом 2020 року їх кількість збільшилась на 27 % (було 3 180 звернення).

За даними аналізу визначено, що значна кількість повторних звернень – це звернення щодо видалення дерев та обрізки гілок; ремонту дорожнього покриття; відновлення водопостачання; ремонту житлових будинків; надання матеріальної допомоги; отримання субсидій; роботи маршрутного таксі; перерахунку коштів за послуги опалення.

Основною причиною надходження повторних звернень залишається незгода заявників з наданими роз'ясненнями щодо порядку вирішення їх проблем.

За звітний період надійшло 578 анонімних звернень (0,9 % від загальної кількості).

На ім'я міського голови від мешканців міста надійшло 117 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 – 29 % від загальної кількості, робітників – 14 %, безробітних – 2 %, підприємців – 1 %, працівники бюджетної сфери – 1%.

Кількість звернень від найменш соціально захищених категорій населення за 11 місяців цього року становила: осіб з інвалідністю I – III груп – 8 %; дітей війни – 3 %; ветеранів праці – 2 %; багатодітних сімей, одиноких матерів – 2 %, учасників війни та бойових дій – 1,3 %.

За статтю заявника переважали жінки – 42 875 звернень (69 % від загальної кількості звернень), чоловіки – 19 343 звернення (31 %).

У звітному періоді громадянами у зверненнях порушено 72 281 питання.

Порівняно з відповідним періодом минулого року на 10 % збільшилась кількість питань, що відносяться до сфери житлово-комунального господарства – 30 159 (у 2020 році – 27 363), що становить 42 % від загальної кількості питань.

Основні питання житлово-комунального господарства, з якими зверталися мешканці міста:

- благоустрій території, будівництво та ремонт місцевих доріг – 15 468 (51 % від загальної кількості питань комунального господарства);

- ремонт та експлуатація будинків, комунальних мереж – 6 456 (21 %);

- водозабезпечення – 3 822 (13 %);

- теплопостачання – 2 914 (10 %);

- якість комунальних послуг – 2 685 (9 %).

Порівняно з відповідним періодом минулого року на 73 % збільшилась кількість звернень з питань видалення карантинних рослин, на 64 % – з питань вивезення сміття, на 52 % – з питань відсутності водопостачання, на 37 % – з питань житлової політики, на 27 % – з питань ремонту покрівлі будинку, на 23 % – з питань обрізки гілок, на 15 % – з питань благоустрою підвір'я.

У той же час зменшилась кількість звернень з питань ремонту квартир – на 65 %, з питань ремонту під'їзду – на 40 %, з питань зовнішнього освітлення – на 29 %, з питань облаштування дитячого майданчика – на 24 %, з питань вартості житло-комунальних послуг – на 26 %.

За звітний період порівняно з аналогічним періодом минулого року на 22 % зменшилась кількість звернень з питань соціального захисту населення – 14 388, що становить 20 % від загальної кількості питань, з них 78 % – це питання щодо надання матеріальної допомоги, 16 % – питання отримання соціальних виплат, субсидій.

Порівняно з відповідним періодом минулого року на 12 % збільшилась кількість звернень з питань транспорту (7 215 звернень), а саме: на 26 % збільшилась кількість звернень з питань незаконного паркування, у 3,4 рази збільшилась кількість звернень з питань відмови у пільговому проїзді.

У той же час на 46 % зменшилась кількість звернень з питань роботи міського транспорту.

У звітному періоді у 1,5 рази зменшилась кількість звернень з питань торгівлі, а саме: з питань незаконної торгівлі, встановлення МАФів, розташування рекламних засобів, діяльності розважальних закладів, перевищення рівня шуму. На 31 % зменшилась кількість звернень з питань праці і заробітної плати, на 21 % – з питань охорони здоров'я, на 39 % збільшилась кількість звернень з питань діяльності закладів освіти.

Майже не змінилась кількість звернень з питань екології та природних ресурсів, підтримання громадського порядку та побутових конфліктів, з питань молоді, фізичної культури і спорту.

У звітному періоді найбільшу кількість звернень розглянуто департаментом благоустрою та інфраструктури Дніпровської міської ради (29 % від загальної кількості звернень), департаментом соціальної політики Дніпровської міської ради (19 %), департаментом житлового господарства Дніпровської міської ради (17 %), департаментом транспорту та транспортної інфраструктури Дніпровської міської ради (12 %), інспекцією з питань благоустрою Дніпровської міської ради (4 %). Порівняно з відповідним періодом минулого року кількість розглянутих звернень іншими виконавчими органами Дніпровської міської ради суттєво не змінилась.

За результатами розгляду звернень станом на 29.11.2021:

- вирішено позитивно – 3 818 звернень;
- надано роз'яснення щодо порядку вирішення питань на 53 477 звернень;
- переслано за належністю – 213 звернень;
- повернуто заявнику – 56 звернень;
- не підлягало розгляду – 473 звернення;
- перебуває на розгляді – 4 181 звернення.