

Аналітично-інформаційна довідка
про стан роботи зі зверненнями громадян
у Дніпровській міській раді
за підсумками 9 місяців 2021 року

Протягом 9 місяців 2021 року до Дніпровської міської ради надійшло 52 137 звернень, що на 2 % менше ніж за відповідний період 2020 року (53 232).

З них:

- 22 752 звернення, або 44 % від загальної кількості надійшло з Єдиної гарячої лінії для звернень громадян Дніпровської міської ради;
- 12 061 звернення (23,2 %) – становили письмові звернення;
- 13 820 звернень (26,5 %) – доручення за зверненнями громадян від вищих органів влади, з яких з Державної установи «Урядовий контактний центр» надійшло 6 665 доручень (12,5 %), з Контакт-центру «Гаряча лінія голови Дніпропетровської облдержадміністрації» – 6 670 доручень (13 %);
- 3 370 звернень (6 %) – становили електронні звернення;
- надійшло 64 (0,1 %) доручення за зверненнями громадян від депутатів усіх рівнів;
- як звернення розглянуто 70 електронних петицій, які у встановлений термін не набрали необхідної кількості голосів на їх підтримку (0,2 %).

У звітному періоді на 6 % збільшилась кількість звернень, що надійшли на реєстрацію з Єдиної гарячої лінії для звернень громадян Дніпровської міської ради.

Аналіз свідчить, що за 9 місяців 2021 року порівняно з відповідним періодом минулого року кількість електронних звернень збільшилась на 22 %, кількість письмових звернень зменшилась на 15 %.

З Офісу Президента України надійшло 4 доручення за зверненнями громадян (за 9 місяців 2020 року – 12), з Дніпропетровської обласної державної адміністрації – 245 доручень за зверненнями громадян, що у 2 рази більше ніж за аналогічний період минулого року (за 9 місяців 2020 року – 125).

Протягом 9 місяців 2021 року з Прокуратури Дніпропетровської області та Дніпропетровських місцевих прокуратур надійшло 80 доручень за зверненнями громадян, їх кількість збільшилась у 1,5 рази (за 9 місяців 2020 року – 49).

Збільшилась майже у 2 рази кількість доручень за зверненнями громадян від Головного управління Держпродспоживслужби в Дніпропетровській області, за 9 місяців 2021 року – 28 доручень (у аналогічному періоді 2020 року – 15).

Аналіз статистичних даних у розрізі районів міста засвідчив про незначне зменшення пропозицій, заяв і скарг порівняно з аналогічним періодом минулого року від жителів Новокодацького району – 8 877 (17 % від загальної кількості звернень), Шевченківського – 7 131 (13 %), Індустріального – 6 477 (12 %), Соборного – 6 411 (12 %), Центрального – 4 460 (8 %). Збільшилась кількість звернень від жителів Амур-Нижньодніпровського району – 7 321 (14 % від загальної кількості звернень), Чечелівського – 6 432 (12 %) і Самарського – 4 141 (8 %).

За видами звернень, визначених Законом України «Про звернення громадян» за 9 місяців 2021 року домінували заяви – 92 % від загальної кількості звернень, скарги становили 7 %, пропозиції (зауваження) – 0,2 %.

Протягом 9 місяців 2021 року до Дніпровської міської ради надійшло 999 колективних звернень. У порівнянні з аналогічним періодом 2020 року їх кількість зменшилась на 20 % (було 1 252 звернення). Найчастіше у колективних зверненнях громадяни зверталися з питаннями ремонту дорожнього покриття внутрішньоквартальних доріг та тротуарів, благоустрою території подвір'я, ремонту покрівлі будинків та систем опалення, ремонту ліфтів у під'їздах, проведення централізованого водопостачання, ремонту мережі зовнішнього освітлення на прибудинковій території, встановлення та обладнання дитячих майданчиків, відновлення роботи маршрутних таксі.

Особливою формою колективного звернення громадян є електронна петиція.

Упродовж 9 місяців 2021 року громадянами ініційовано 138 петицій, з яких 78 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».

Електронна петиція «Власне приміщення для театру «Вірино» набрала 3 022 голосів із 3 000 необхідних, розглянута на сесії Дніпровської міської ради і підтримана депутатами.

За звітний період до Дніпровської міської ради надійшло 509 масових звернень (1 % від загальної кількості). У порівнянні з 9 місяцями 2020 року кількість таких звернень зменшилась майже у 3 рази (було 1 338 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.

За 9 місяців 2021 року до Дніпровської міської ради надійшло 3 017 повторних звернень (6 % від загальної кількості звернень), порівняно з аналогічним періодом 2020 року їх кількість збільшилась на 22 % (було 2 354 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.

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

За звітний період надійшло 486 анонімних звернень (0,9 % від загальної кількості).

За 9 місяців цього року на ім'я міського голови від мешканців міста надійшло 135 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 – 30 % від загальної кількості, робітників – 14 %, безробітних – 2 %, підприємців – 1 %.

Кількість звернень від найменш соціально захищених категорій населення

за 9 місяців цього року становила: осіб з інвалідністю I – III груп – 8 %; дітей війни – 4 %; ветеранів праці – 3 %; багатодітних сімей, одиноких матерів – 2 %, учасників війни та бойових дій – 1,5 %.

За статтю заявника переважали жінки – 36 003 звернення (69 % від загальної кількості звернень), чоловіки – 16 134 звернення (31 %).

За 9 місяців 2021 року громадянами у зверненнях порушено 62 063 питання.

За цей період кількість питань, що відносяться до сфери комунального господарства порівняно з відповідним періодом минулого року зменшилась на 12 % і становила – 21 596 (за 9 місяців 2020 року – 24 628), що становить 35 % від загальної кількості питань.

Основні питання комунального господарства, з якими зверталися мешканці міста:

– благоустрій території, будівництво та ремонт місцевих доріг – 52 % від загальної кількості питань комунального господарства;

– ремонт та експлуатація будинків, комунальних мереж – 22 %;

– водозабезпечення – 12 %;

– вартість житлово-комунальних послуг – 8 %;

– якість комунальних послуг – 5 %;

– теплопостачання – 5 %.

За звітний період порівняно з аналогічним періодом минулого року на 2 % збільшилась кількість звернень з питань соціального захисту населення – 16 608, що становить 27 % від загальної кількості питань (за 9 місяців 2020 року – 13 160), з яких 12 828 – це питання щодо надання матеріальної допомоги (77 % від загальної кількості питань соціального захисту), 2 477 (15 %) звернень – питання отримання соціальних виплат, субсидій.

За 9 місяців 2021 року на 10 % зменшилась кількість звернень з питань транспорту – 5 405 (9 % від загальної кількості), в аналогічному періоді 2020 року їх кількість становила 5 844. Основні питання транспорту – це неналагоджена робота маршрутних таксі та відмова у пільговому проїзді.

Також мешканці міста протягом 9 місяців 2021 року зверталися з такими питаннями:

– охорона здоров'я – 4 313 (7 %);

– забезпечення дотримання законності та охорона правопорядку, реалізація прав і свобод громадян, запобігання дискримінації – 2 732 (4,4 %);

– діяльність органів місцевого самоврядування – 2 396 (3,8 % від загальної кількості питань);

– економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво – 2 135 (3,4 %);

– робота правоохоронних органів – 1 447 (2,3 %);

– освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльності та інтелектуальна власність – 815 (1,3 %);

– житлова політика – 514 (0,8 %);

– аграрна політика і земельні відносини – 512 (0,8 %);

– культура та культурна спадщина, туризм – 408 (0,65 %).

Порівняно з 9 місяцями 2020 року у звітному періоді зменшилась у 2 рази кількість звернень з питань інформаційної політики, не відбулося значних змін у кількості звернень з питань сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей.

За звітний період найбільшу кількість звернень розглянуто департаментом благоустрою та інфраструктури Дніпровської міської ради (28 % від загальної кількості звернень), департаментом соціальної політики Дніпровської міської ради (20 %), департаментом житлового господарства Дніпровської міської ради (17 %), департаментом транспорту та транспортної інфраструктури Дніпровської міської ради (12 %). Порівняно зі звітним періодом 2020 року кількість звернень, розглянутих іншими виконавчими органами Дніпровської міської ради суттєво не змінилась.

За результатами розгляду звернень станом на 01.10.2021:

- вирішено позитивно – 3 155 звернень;
- надано роз'яснення щодо порядку вирішення питань на 43 124 звернення;
- повернуто заявнику – 50 звернень;
- переслано за належністю – 177 звернень;
- не підлягало розгляду – 387 звернень;
- перебуває на розгляді – 5 244 звернення.

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 тощо.

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