

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

Протягом I півріччя 2021 року до Дніпровської міської ради надійшло 33 667 звернень, що на 5 % більше ніж за відповідний період 2020 року (31 892).

З них:

- 13 532 звернення, або 40,2 % від загальної кількості надійшло з Єдиної гарячої лінії для звернень громадян Дніпровської міської ради (за I півріччя 2020 року – 12 120, збільшення на 10,4 %);
- 9 478 звернень (28, 2 %) - письмові звернення, які надіслані громадянами поштою та надані безпосередньо до Дніпровської міської ради (за I півріччя 2020 року – 8 522, збільшення на 10 %);
- 8 580 звернень (25,5 %) – доручення за зверненнями громадян від вищих органів влади (за I півріччя 2020 року – 9 271, зменшення на 8 %);
- 1 998 звернень (5,9 %) – електронні звернення, надані через офіційний вебсайт Дніпровської міської ради та надіслані на офіційну електронну адресу Дніпровської міської ради (за I півріччя 2020 року – 1 569, збільшення на 21 %);
- 45 (0,2 %) – доручення за зверненнями громадян від депутатів усіх рівнів з питань, порушених громадянами (за I півріччя 2020 року – 22, збільшення на 50 %);
- як звернення розглянуто 34 електронні петиції (0,1 %), які у встановлений термін не набрали необхідної кількості голосів на їх підтримку (за I півріччя 2020 року – 102, зменшення на 300 %).

У звітному періоді продовжує спостерігатися тенденція до подальшого збільшення кількості звернень, що надходять на реєстрацію з Єдиної гарячої лінії для звернень громадян Дніпровської міської ради – 38 % від загальної кількості звернень у 2020 році до 40,2 % у 2021 році.

Також у I півріччі 2021 року збільшилась кількість електронних звернень від 4,9 % у 2020 році до 5,9 % у 2021 році.

У I півріччі цього року загальна кількість доручень за зверненнями, що надійшли з Дніпропетровського регіонального контактного центру, у порівнянні з аналогічним періодом минулого року зменшилась на 9 % і становила 8 304 (у I півріччі 2020 року – 9 116), а саме з Державної установи «Урядовий контактний центр» надійшло 4 413 доручень, з Контакт-центру «Гаряча лінія голови Дніпропетровської облдержадміністрації» – 3 891 доручення.

З Офісу Президента України надійшло 4 доручення за зверненнями громадян (за I півріччя 2020 року – 7), з Дніпропетровської обласної державної адміністрації – 128 доручень за зверненнями громадян, що у 2 рази більше ніж за аналогічний період минулого року (за I півріччя 2020 року – 59).

Протягом I півріччя 2021 року з Прокуратури Дніпропетровської області та Дніпропетровських місцевих прокуратур надійшло 61 доручення за

зверненнями громадян, їх кількість збільшилась у 3,5 рази (за I півріччя 2020 року – 17).

Аналіз статистичних даних у розрізі районів міста засвідчив про збільшення пропозицій, заяв і скарг у порівнянні з I півріччям 2020 року від жителів Амур-Нижньодніпровського району – 4 804 (14,3 % від загальної кількості звернень), Соборного – 4 116 (12,2 %), Чечелівського – 4 135 (12,3 %). Зменшилась кількість звернень від жителів Новокодацького району – 5 772 (17,2 %), Шевченківського – 4 514 (13,4 %), Індустріального – 4 229 (12,5 %), Центрального – 2 925 (8,7 %).

За видами звернень, визначених Законом України «Про звернення громадян», у I півріччі 2021 року домінували заяви – 93,7 % від загальної кількості звернень, скарги становили 6,1 %, пропозиції (зауваження) – 0,2 %.

Протягом I півріччя 2021 року до Дніпровської міської ради надійшло 581 колективне звернення. У порівнянні з I півріччям 2020 року їх кількість зменшилась на 2 звернення та становила 1,7 % від загальної кількості (було 579 звернень). 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 I півріччя 2021 року громадянами ініційовано 120 петицій, з яких 60 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».

За звітний період до Дніпровської міської ради надійшло 394 масових звернення (1,2 % від загальної кількості). У порівнянні з I півріччям 2020 року кількість таких звернень зменшилась майже у 3 рази (було 1 212 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.

У I півріччі 2021 року до Дніпровської міської ради надійшло 1 408 повторних звернень (4,2 % від загальної кількості звернень), порівняно з I півріччям 2020 року їх кількість збільшилась на 1,5 % (було 904 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 їх надходження залишається незгода заявників з наданими роз'ясненнями щодо порядку вирішення їх проблем.

У I півріччі цього року на ім'я міського голови від мешканців міста надійшло 64 подяки за надану допомогу та професіоналізм під час вирішення їх питань.

Серед авторів звернень, які зазначили свій соціальний стан, переважали пропозиції, заяви і скарги пенсіонерів – 34 % від загальної кількості, робітників – 14 %, безробітних – 2 %, підприємців – 1 %.

Кількість звернень від найменш соціально захищених категорій населення у I півріччі цього року становила: осіб з інвалідністю I – III груп – 10 %; дітей війни – 5 %; ветеранів праці – 3 %; багатодітних сімей, одиноких матерів – 2 %, учасників війни та бойових дій – 1,5 %.

У I півріччі 2021 року громадянами у зверненнях порушено 39 618 питань.

За цей період кількість питань, що відносяться до сфери комунального господарства збільшилась на 17,7 % і становила – 14 328 (у I півріччі 2020 року – 11 796), що становить 43% 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 – 23 %;
- водозабезпечення – 10 %;
- якість комунальних послуг – 8%;
- вартість житлово-комунальних послуг – 7 %.

За звітний період порівняно з аналогічним періодом минулого року на 2 % зменшилась кількість звернень з питань соціального захисту населення – 10 478, що становить 26,5 % від загальної кількості питань (у I півріччі 2020 року – 10 668), з яких 8 452 – це питання щодо матеріальної допомоги (80 % від загальної кількості питань соціального захисту), 1 547 звернень (14,8 %) – питання отримання соціальних виплат, субсидій.

У I півріччі 2021 року на 10 % збільшилась кількість звернень з питань транспорту – 3 812 (10 % від загальної кількості), у I півріччі 2020 їх кількість становила 3 439. Основні питання транспорту – це неналагоджена робота маршрутних таксі та відмова у пільговому проїзді.

Також мешканці міста протягом I півріччя зверталися з такими питаннями:

- діяльність органів місцевого самоврядування – 2 980 (7,5 % від загальної кількості питань);
- забезпечення дотримання законності та охорона правопорядку, реалізація прав і свобод громадян, запобігання дискримінації – 2 442 (6,2 %);
- охорона здоров'я – 1 911 (4,9 %);
- економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво – 1 032 (2,6 %);
- робота правоохоронних органів – 892 (2,3 %);
- освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльності та інтелектуальна власність – 715 (1,8 %);
- житлова політика – 463 (1,2 %).

Порівняно з I півріччям 2020 року у звітному періоді не відбулося значних змін у кількості надходження звернень з питань інформаційної політики, діяльності засобів масової інформації; сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей; аграрної політики і земельних питань.

За звітний період найбільшу кількість звернень розглянуто департаментом благоустрою та інфраструктури Дніпровської міської ради (27 % від загальної кількості звернень), департаментом соціальної політики Дніпровської міської ради (26 %), департаментом житлового господарства Дніпровської міської ради (16 %), департаментом транспорту та транспортної інфраструктури Дніпровської міської ради (11 %), інспекцією з питань благоустрою Дніпровської міської ради (4 %). Порівняно зі звітним періодом 2020 року кількість розглянутих звернень відповідними виконавчими органами Дніпровської міської ради суттєво не змінилась.

За результатами розгляду звернень у I півріччі 2021 року:

- вирішено позитивно – 1 969 звернень;
- надано роз'яснення щодо порядку вирішення питань – 29 264 звернення;
- повернуто заявнику – 46 звернень;
- переслано за належністю – 100 звернень;
- не підлягало розгляду – 248 звернень;
- перебуває на розгляді – 2 040 звернень.

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».