Аналітична довідка
про стан роботи зі зверненнями громадян
у Дніпровській міській раді
за підсумками 2018 року

Протягом 2018 року до Дніпровської міської ради надійшло 60 625 звернень, що на 2,4 % менше, ніж у 2017 році (було 62 050 звернень), з них:

* 23 818 звернень (39,3 % від загальної кількості) надійшло з Єдиної гарячої лінії для звернень громадян Дніпровської міської ради (у 2017 році – 13 608);
* 21 367 звернень (35,2 %) – доручення за зверненнями громадян від вищих органів влади (у 2017 році – 24 058);
* 10 780 звернень (17,8 %) – звернення, що надані громадянами безпосередньо до Дніпровської міської ради (у 2017 році – 19 289);
* 2 325 звернень (3,8 %) – подано громадянами на особистому прийомі міського голови та керівництва міської ради (у 2017 році – 2 219);
* 1 815 звернень (3 %) надійшло через офіційний веб-сайт та на електронну адресу Дніпровської міської ради (у 2017 році – 1 881);
* 477 звернень (0,8 %) – депутатські звернення з питань, порушених громадянами (у 2017 році – 995);
* 43 (0,1 %) – петиції, які були розглянуті як звернення громадян.

 У 2018 році загальна кількість звернень, що надійшли до міської ради з Дніпропетровського обласного контактного центру зменшилась, і становила 19 794 (у 2017 році – 22 408). Так, у 2018 році з Контакт-центру «Гаряча лінія голови Дніпропетровської облдержадміністрації» надійшло 12 804 звернення (у 2017 році – 16 160). Кількість звернень з Державної установи «Урядовий контактний центр» декілька збільшилась і становила 6 990 (у 2017 році – 6 284).

 Кількість звернень, які надійшли безпосередньо з Дніпропетровської обласної державної адміністрації становила 564, що менше минулорічних показників на 34,9% (у 2017 році – 866).

 Протягом 2018 року з Генеральної прокуратури України, Прокуратури Дніпропетровської області та Дніпропетровських місцевих прокуратур надійшло 212 звернень від громадян (у 2017 році – 237).

 У порівнянні з 2017 роком вдвічі зменшилась кількість доручень за зверненнями громадян, які надійшли до Дніпровської міської ради з Приймальні Президента України та з Адміністрації Президента України. Їх кількість становила 57.

За видами звернень, визначених Законом України «Про звернення громадян», у 2018 році домінували заяви – 94 % від загальної кількості звернень. Скарги – 5 % від усіх звернень, пропозиції (зауваження) – 1 %.

Особливою формою колективного звернення громадян до Президента України, Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, органу місцевого самоврядування є електронна петиція. У 2018 році у Дніпровській міській раді зареєстровано 256 петицій. 43 петиції, які в установлений строк не набрали необхідної кількості голосів на їх підтримку, були розглянуті як звернення громадян.

Особистий прийом громадян керівництвом міської ради проводився відповідно до розпоряджень міського голови від 19.02.2018 № 118-р «Про затвердження Порядку організації та проведення особистого прийому громадян посадовими особами Дніпровської міської ради», від 29.08.2018 № 1161-р «Про проведення особистого прийому громадян».

У 2018 році на особистих прийомах міським головою Філатовим Б. А. було прийнято 645 громадян, керівництвом міської ради – 1 680 громадян, з них: 341 – секретарем Дніпровської міської ради Санжарою О. О., 442 – заступником міського голови з питань діяльності виконавчих органів, директором департаменту благоустрою та інфраструктури Дніпровської міської ради Лисенком М. О., 15 – заступником міського голови з питань діяльності виконавчих органів міської ради, директором департаменту економіки, фінансів та міського бюджету Дніпровської міської ради Міллером В. В., 9 – заступником міського голови з питань діяльності виконавчих органів Дніпровської міської ради Шикуленком О. В.

У 2018 році до Дніпровської міської ради надійшло 4 061 повторне звернення (6,7 % від загальної кількості звернень). У порівнянні з 2017 роком їх кількість зменшилась на 35,54 % (було 6 300 звернень). За даними аналізу визначено, що значна кількість повторних звернень – це звернення щодо незадовільного надання комунальних послуг, ремонту житлових будинків, видалення дерев та обрізки гілок, роботи транспорту тощо. Основною причиною їх надходження залишається незгода заявників з наданими роз’ясненнями щодо порядку вирішення їх проблем.

Протягом 2018 року найбільше звернень надійшло від жителів Новокодацького району – 10 044 (16,5 % від загальної кількості звернень), Шевченківського району – 9 329 (15,3 %), Амур-Нижньодніпровського району – 8 575 (14,1 %), Чечелівського району – 8 070 (13,3 %), Соборного – 7 806 (12,9 %), Індустріального – 6 962 (11,6 %), Центрального – 5 140 (8,5 %) та Самарського – 4 034 (6,7 %). Від жителів інших міст до Дніпровської міської ради надійшло 665 звернень (1,1% від загальної кількості звернень).

Аналіз статистичних даних щодо соціального стану заявників свідчить, що найбільше звернень надійшло від пенсіонерів (26,2 % від загальної кількості звернень), робітників (22,9 %), безробітних (4,4 %), підприємців (1,8 %).

Значна кількість звернень надійшла від найменш соціально захищених категорій населення: людей з інвалідністю (6,1 % від загальної кількості звернень), дітей війни (3,4 %), ветеранів праці (2,3 %), а також учасників бойових дій, учасників антитерористичної операції та членів сімей загиблих учасників антитерористичної операції, одиноких матерів. Порушені ними питання потребують особливої уваги.

У 2018 році громадянами у зверненнях порушено 61 421 питання.

Найбільш актуальними були питання, що відносяться до сфери житлово-комунального господарства – 35 445, що становить 57,7 % від загальної кількості питань.

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

- благоустрій території, будівництво та ремонт місцевих доріг – 42,2 %;

- ремонт та експлуатація будинків, комунальних мереж – 19,6 %;

- надання послуг теплопостачання – 14,7 %;

- вартість житлово-комунальних послуг – 8,4 %;

- водозабезпечення – 6,1 %;

- якість комунальних послуг – 5,9 %.

У 2018 році на 38,3 % зменшилась кількість звернень з питань соціального захисту населення – 10 667 (17,4 % від загальної кількості звернень). У 2017 році кількість таких звернень становила 17 276. У 2018 році зареєстровано 9 357 звернень з питань надання матеріальної допомоги, що становить 87,7 % від загальної кількості звернень з питань соціального захисту.

Продовжується тенденція щодо збільшення кількості звернень з питань транспорту. За 2018 рік надійшло 4 598 таких звернень (7,5 % від загальної кількості звернень). У порівнянні з 2017 роком кількість їх збільшилась (було 3 151 звернення). Основні питання транспорту – це неналагоджена робота маршрутних транспортних засобів та завеликій інтервал руху.

Також у 2018 році збільшилась кількість звернень з питань:

- діяльності органів місцевого самоврядування;

- охорони здоров’я;

- освіти, наукової, технічно-наукової, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності.

Зменшилась кількість звернень з питань житлової політики, забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, запобігання дискримінації.

У 2018 році до міської ради надійшло 1 956 колективних звернень від громадян (у 2017 році – 2 193) з питань ремонту та експлуатації будинків, комунальних мереж, вартості житлово-комунальних послуг, благоустрою прибудинкових територій, видалення дерев і обрізки гілок тощо.

У 2018 році на ім’я міського голови від мешканців міста надійшло 150 подяк за надану допомогу та професіоналізм під час вирішення проблем громадян.

За підсумками розгляду звернень, що надійшли до Дніпровської міської ради, позитивно вирішено 8 345, що становить 13,8 % від загальної кількості звернень. Переважній більшості громадян надано роз’яснення (51 228 звернень) з посиланням на правові норми або повідомлено про необхідність вжиття додаткових дій для подальшого вирішення порушених питань. У 2018 році 270 звернень переслано за належністю відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян»; 20 звернень не підлягали розгляду відповідно до статей 8 та 17 зазначеного Закону.

У 2018 році управлінням по роботі зі зверненнями громадян Дніпровської міської ради за участю департаменту інформаційних технологій Дніпровської міської ради на офіційному веб-сайті міської ради сформовано розділ «Звернення громадян», у якому розміщено такі сторінки: «[Загальна інформація](https://dniprorada.gov.ua/uk/page/zvernennya-gromadyan)», «[Попередній запис на особистий прийом міського голови](https://dniprorada.gov.ua/uk/page/poperednij-zapis-na-osobistij-prijom-do-miskogo-golovi-filatova)», «[Система «Контакт-центр ДМР](https://hotline.dniprorada.gov.ua/)», «[Електронне звернення до міської ради](http://dmr.dp.ua/dniprorada/)», «[Єдина система місцевих петицій](https://dniprorada.gov.ua/uk/page/edina-sistema-miscevih-peticij)», «[Зміни, що відбулися у відповідь на електронні петиції](https://dniprorada.gov.ua/uk/page/zmini-scho-vidbulisya-u-vidpovid-na-elektronni-peticii)», «[Запобігання конфлікту інтересів](https://dniprorada.gov.ua/uk/page/zapobigannya-konfliktu-interesiv)», «[Звернення в Дніпропетровську обласну державну адміністраці](http://e-contact.dp.gov.ua/)ю».

На сторінці «Електронне звернення до міської ради» розміщено електронну форму для подання громадянами електронного звернення, яку розроблено управлінням по роботі зі зверненнями громадян Дніпровської міської ради відповідно до ч. 4 п. 2 Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої Постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348 (зі змінами).

Протягом 2018 року управлінням по роботі зі зверненнями громадян Дніпровської міської ради проведено перевірки та оцінювання рівня організації роботи зі зверненнями громадян у виконавчих органах міської ради. Під час проведення перевірок керівникам і посадовим особам було надано методичну і практичну допомогу. За результатами перевірок підготовлено доповідну записку, у якій проаналізовано роботу зі зверненнями громадян та зазначено певні рекомендації щодо поліпшення роботи у виконавчих органах Дніпровської міської ради.

Слід зазначити, що робота зі зверненнями громадян у виконавчих органах Дніпровської міської раді в основному відповідає вимогам Закону України «Про звернення громадян» та Указу Президента України від 07.02.2008 № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування».

З метою підвищення відповідальності виконавців за якість та своєчасність розгляду звернень громадян відділом контролю та аналітичної роботи управління по роботі зі зверненнями громадян Дніпровської міської ради у 2018 році:

- систематично надавались консультації спеціалістам виконавчих органів та комунальних підприємств міської ради з питань підготовки відповідей на звернення;

- щоденно та щотижнево надсилались нагадування щодо дотримання термінів розгляду звернень громадян та звернень з особистих прийомів міського голови та керівництва міської ради;

- кожного місяця проводився аналіз зареєстрованих звернень громадян з висвітленням тематики порушених питань та подальше оприлюднення цих показників на офіційному веб-сайті міської ради.

 Керівництву міської ради, керівникам виконавчих органів і комунальних підприємств Дніпровської міської paди постійно надавалась інформація стосовно термінів та стану розгляду звернень громадян. Питання виконавської дисципліни і стан роботи зі зверненнями громадян заслуховувались на апаратних нарадах у міській раді, на засіданнях виконкомів районних у місті рад, у виконавчих органах та комунальних підприємствах Дніпровської міської paди.

Протягом 2018 року у Дніпровській міській раді вжито всіх 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.