

Інформаційно-аналітична довідка
про стан роботи зі зверненнями громадян у Дніпровській міській раді
за I квартал 2024 року

Протягом I кварталу 2024 року управлінням по роботі зі зверненнями громадян Дніпровської міської ради зареєстровано 10 789 індивідуальних та колективних звернень громадян.

З них:

- 4 123 (38,2 %) – становили письмові звернення;
- 3 384 звернення, або 31,4 % від загальної кількості, надійшло з Єдиної гарячої лінії для звернень громадян Дніпровської міської ради;
- 1 241 (11,5 %) звернення надійшло з Контакт-центру «Гаряча лінія голови Дніпропетровської облдержадміністрації»;
- 1 193 (11,05 %) звернення надійшло з Державної установи «Урядовий контактний центр»;
- 655 (6,1 %) – становили електронні звернення;
- 100 (0,9 %) – доручення за зверненнями громадян від вищих органів влади та депутатів усіх рівнів;
- 90 (0,83 %) громадян прийнято керівництвом міської ради на особистих прийомах;
- як звернення розглянуто 3 електронні петиції, які у встановлений термін не набрали необхідної кількості голосів на їх підтримку (0,02%).

Аналіз свідчить, що у I кварталі 2024 року порівняно з аналогічним періодом 2023 року загальна кількість звернень, які надійшли до Дніпровської міської ради і зареєстровані управлінням по роботі зі зверненнями громадян Дніпровської міської ради зменшилась на 37,9 % (було 17 363).

При цьому спостерігається збільшення кількості письмових звернень на 15,8 % (було 3 559) та кількості електронних звернень на 24 % (було 528). Кількість звернень, що надійшли з Єдиної гарячої лінії для звернень громадян Дніпровської міської ради навпаки зменшилась на 29,7 % (було 4 815).

У порівнянні з I кварталом 2023 роком також зменшилась кількість звернень з Контакт-центру «Гаряча лінія голови Дніпропетровської облдержадміністрації» на 79,6 % (було 6 090) та кількість доручень з Державної установи «Урядовий контактний центр» на 47,9 % (було 2 289).

У звітному періоді з Міністерства у справах ветеранів України надійшло 4 доручення за зверненнями громадян, з Міністерства з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України – 2, з Міністерства розвитку громад, територій та інфраструктури України – 1 доручення за зверненнями громадян.

З Дніпропетровської обласної державної адміністрації отримано 61 доручення за зверненнями громадян. З Прокуратури Дніпропетровської області та Дніпропетровських місцевих прокуратур надіслано для розгляду та вжиття заходів відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян» 6 звернень громадян.

У I кварталі 2024 року кількість пропозицій, заяв і скарг від мешканців районів міста становила:

- Новокодацький район – 1 749 звернень (16,2 %);

- Чечелівський район – 1 370 (12,7 %);
- Амур-Нижньодніпровський район – 1 363 (12,6 %);
- Індустріальний район – 1 339 (12,4 %);
- Соборний район – 1 300 (12 %);
- Шевченківський район – 1 259 (11,7 %);
- Самарський район – 957 (8,9 %);
- Центральний район – 893 (8,3 %);
- інші населені пункти – 559 (5,2 %).

У порівнянні з I кварталом 2023 року кількість звернень від жителів Самарського району збільшилась на 8 %, кількість звернень від мешканців інших районів міста зменшилась: Амур-Нижньодніпровський район – на 48,6 %, Новокодацький – на 44,9 %, Шевченківський – на 44 %, Індустріальний – на 38,9 %, Соборний – на 38,5 %, Центральний – на 27,6 %, Чечелівський – на 26,1 %. Кількість звернень з інших населених пунктів зменшилась на 44,6 %.

Відповідно до Класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року № 858 (із змінами), отримані у I кварталі 2024 року звернення розподілено:

за ознакою надходження: первинні – 10 204; повторні – 275; дублетні – 13; неодноразові – 287; масові – 10;

за видами: пропозиції (зауваження) – 59; заяви (клопотання) – 10 615; скарги – 115;

за статтю авторів звернень: чоловіча – 3 132; жіноча – 7 657;

за суб'єктом: індивідуальні – 10 597; колективні – 117 (підписів 4 301); анонімні – 75;

за типом: телеграми – 0; листи – 4 150; усні – 5 762; електронні – 874; петиції – 3;

за категоріями авторів звернень: учасник війни – 33; дитина війни – 219; особа з інвалідністю внаслідок Другої світової війни – 0; особи з інвалідністю внаслідок війни – 28; учасник бойових дій – 99; ветеран праці – 365; ветеран військової служби – 5; особа з інвалідністю I групи – 225; особа з інвалідністю II групи – 672; особа з інвалідністю III групи – 625; дитина з інвалідністю – 5; одинока мати – 86; мати-героїня – 7; багатодітна сім'я – 53; особа, що потерпіла від Чорнобильської катастрофи – 6; учасник ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС – 16; Герой України – 1; Герой Радянського Союзу – 0; Герой Соціалістичної Праці – 0; дитина – 8; учасник АТО – 5; член сім'ї загиблого – 71; переселена або внутрішньо переміщена особа – 643; інші категорії – 7 617;

за соціальним станом: пенсіонер – 5 006; пенсіонер з числа військово-службовців – 3; робітник – 859; селянин – 0; працівник бюджетної сфери – 76; державний службовець – 28; військовослужбовець – 85; підприємець – 76; безробітний – 198; учень, студент – 51; служитель релігійної організації – 3; особа, що позбавлена волі, особа, воля якої обмежена – 0; журналіст – 2; інші – 4 402.

Аналіз свідчить, що у I кварталі 2024 року у порівнянні з I кварталом 2023 року кількість колективних звернень збільшилась на 62,5 % (117 звернень

проти 72). У колективних зверненнях мешканці міста порушували питання щодо ремонту внутрішньобудинкового покриття; перейменування вулиць; оплати теплопостачання; визначення балансоутримувача будинку; ремонту каналізації; ремонту дитячих майданчиків; облаштування бомбосховищ.

У звітному періоді громадянами у зверненнях порушено 11 395 питань, що на 43,5 % менше ніж за аналогічний період минулого року (було 20 172), а саме:

- соціальна політика, соціальний захист населення – 4 987 (43,8 %) – зменшення у порівнянні з минулим періодом на 53,5 %;
- комунальне господарство – 3 401 (29,8 %) – зменшення на 10,3 %;
- транспорт і зв'язок – 819 (7,2 %) – зменшення на 25,4 %;
- діяльність органів місцевого самоврядування – 568 (5 %) – зменшення на 55,2 %;
- забезпечення дотримання законності та охорона правопорядку, реалізація прав і свобод громадян, запобігання дискримінації – 442 (3,9 %) – зменшення на 52,5 %;
- обороноздатність, суверенітет, міждержавні і міжнаціональні відносини – 253 (2,2 %) – зменшення на 75,7 %;
- охорона здоров'я – 246 (2,1 %) – зменшення на 20,9 %;
- економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво – 152 (1,3 %);
- освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльності та інтелектуальна власність – 93 (0,8 %);
- житлова політика – 89 (0,78 %);
- інформаційна політика, діяльність засобів масової інформації – 73 (0,7 %);
- культура та культурна спадщина, туризм – 68 (0,6 %);
- аграрна політика і земельні відносини – 43 (0,4 %);
- діяльність підприємств та установ – 40 (0,35 %);
- екологія та природні ресурси – 38 (0,33 %);
- сімейна та гендерна політика. Захист прав дітей – 31 (0,3 %);
- молодь. Фізична культура і спорт – 18 (0,15 %);
- праця і заробітна плата – 13 (0,11 %);
- промислова політика – 4 (0,03 %);
- фінансова, податкова, митна політика – 1 (0,01 %);
- охорона праці та промислова безпека – 1 (0,01 %);
- інші – 15 (0,13 %).

За результатами аналізу встановлено, що у звітному періоді головним питанням для мешканців міста було питання соціальної політики та соціального захисту населення. Кількість звернень з питань надання матеріальної допомоги у I кварталі 2024 року збільшилась на 8,5 % і становила 4 094 звернення проти 3 774 звернень в аналогічному періоді 2023 року. Кількість звернень з питань надання матеріальної допомоги на ліквідацію наслідків збройної агресії російської федерації (наслідки вибухів) зменшилась на 60,5 % (188 звернень у I кварталі 2024 року проти 477 в аналогічному періоді 2023 року).

За I квартал 2024 року найбільшу кількість звернень розглянуто:

- департаментом соціальної політики Дніпровської міської ради – 42 %;

- департаментом благоустрою та інфраструктури Дніпровської міської ради – 17,5 %;
- департаментом житлового господарства Дніпровської міської ради – 11 %;
- департаментом транспорту та транспортної інфраструктури Дніпровської міської ради – 8,5 %;
- інспекцією з питань благоустрою Дніпровської міської ради – 2,7 %;
- Правобережним управлінням соціального захисту населення Дніпровської міської ради – 1,8 %;
- Центральним управлінням соціального захисту населення Дніпровської міської ради розглянуто – 1,7 %;
- Лівобережним управлінням соціального захисту населення Дніпровської міської ради – 1,6 %;
- іншими виконавчими органами – 13,2 %.

За результатами розгляду звернень за I квартал 2024 року станом на 15.04.2024:

- надано роз'яснення щодо порядку вирішення питань – 8 796 звернень (81,5 %);
- вирішено позитивно – 969 звернень (9 %);
- переслано за належністю – 49 звернень (0,5 %);
- не підлягало розгляду – 83 звернення (0,8 %);
- задоволено – 25 звернень (0,2 %);
- перебуває на розгляді (термін надання відповіді не закінчився) – 867 звернень (8 %).

У I кварталі 2024 року вирішено позитивно певну кількість порушених у зверненнях питань, зокрема, з питань комунального господарства надано позитивні відповіді на 539 звернень (благоустрій території, будівництво та ремонт місцевих доріг; ремонт та експлуатація будинків, комунальних мереж; водозабезпечення), вирішено позитивно 232 звернення з питань надання матеріальної допомоги, надання матеріальної допомоги на поховання, надання матеріальної допомоги на ліквідацію наслідків збройної агресії російської федерації (наслідки вибухів), отримання соціальних виплат, субсидій та інші. Також вирішено позитивно 24 звернення з питань охорони здоров'я, 23 звернення з питань транспорту та інші.

За джерелами надходжень вирішено позитивно: Єдина гаряча лінія для звернень громадян Дніпровської міської ради – 442 звернення, Контакт-центр «Гаряча лінія голови Дніпропетровської облдержадміністрації» – 159 звернень, Державна установа «Урядовий контактний центр» – 65 звернень, письмові – 181 звернення, електронні – 80 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.

У звітному періоді управлінням по роботі зі зверненнями громадян Дніпровської міської ради постійно надавалася практична та методична

допомога виконавчим органам та комунальним підприємствам Дніпровської міської ради щодо організації роботи зі зверненнями громадян відповідно до вимог чинного законодавства.

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