**Звіт про стан роботи зі зверненнями громадян**

**у департаменті транспорту та транспортної інфраструктури**

**Дніпровської міської ради за 2021 рік**

Керуючись Законами України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про звернення громадян», на виконання Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», враховуючи вимоги чинного законодавства стосовно обмежень у зв’язку з встановленням карантину та запровадженням протиепідемічних заходів через розповсюдження гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2, департаментом транспорту та транспортної інфраструктури Дніпровської міської ради (далі – департамент) здійснювалися відповідні організаційно-управлінські заходи, необхідні для реалізації конституційних прав громадян на звернення.

За 2021 рік до департаменту надійшло 8551 звернень громадян, що на 1759 звернень більше ніж за 2020 рік.

Збільшилась кількість звернень, що надійшли стосовно роботи міського автобусного транспорту загального користування – 7090 проти 5972 у 2020 році, з питань роботи міського електротранспорту та метрополітену – 655 (зменшення на 471), улаштування зупинок транспорту – 404 (зменшення на 3), з інших питань транспорту – 439 (збільшення на 211).

Тематика звернень наступна:

- робота міських автобусних маршрутів загального користування – 4312 звернень;

- позбавлення пільг на проїзд у транспорті – 1796;

- робота міського транспорту – 632;

- робота майданчиків для паркування –144;

- улаштування зупинок – 404;

- вартість перевезень – 119.

Із загальної кількості отриманих звернень скарги складають 26% (2221 звернення), пропозиції у сфері транспортного обслуговування та інфраструктури – 0,5% (44 звернення), найбільша кількість звернень стосується заяв громадян – 73,5 % (6285 звернення).

За районами міста кількість звернень розподілилась наступним чином:

* Дніпровський -64 (на 18 більше);
* Індустріальний – 991 ( на 217 більше);
* Новокодацький – 1038 (на 249 менше);
* Самарський – 763 (на 196 більше);
* Соборний – 1165 (на 296 більше);
* Центральний –709 (на 190 більше);
* Чечелівський – 700 (на 83 більше);
* Шевченківський – 1253 (на 228 більше)
* Амур-Нижньодніпровський – 1261 (на 331 більше).

Зріс показник надходження звернень від громадян категорії інвалідів ІІ та І груп – 183 та 31 відповідно проти 149 та 24 звернень у 2020 році.

Збільшення кількості надходжень звернень та скарг зафіксовано від багатодітних родин – на 44 одиниці у порівнянні з 2020 роком і становить 82 звернення, дитини війни – 63 проти 48 у 2020 році, учасників бойових дій - 204 проти 105, матерів-героїнь – 9 проти 5 у 2020 році.

Окремо слід відзначити показник повторних звернень. Так, протягом звітного періоду до департаменту надійшли 590 повторних звернень, що становить 6,9 % від загальної кількості звернень у 2021 році. Причинами повторних звернень треба визначити:

- систематичну адресацію питань, на які департаментом було надано повні роз’яснення, але вони не задовольняють заявника, тому до департаменту надходить нове звернення з питаннями, на які вже надавалась відповідь (окремим випадком можна визначити звернення заявників, у більшості своїх людей похилого віку, які не можуть чітко сформулювати свої вимоги та описують певну побутову ситуацію);

- надходження до департаменту заяв, для вирішення яких потрібні певні дії або інформація від інших організацій, установ та органів державної влади, але у випадку затримання проведення цих дій, заявник знову адресує звернення на адресу департаменту;

- надходження заяв з вимогою повторного надання відповіді через неотримання попередньої відповіді, надісланої засобами поштового зв’язку.

За формою надходжень більшість звернень від загальної кількості - 6286

надійшли через засоби телефонного зв’язку, 1451 - через органи влади, 164 – засобами поштового зв’язку, інші – засобами електронного зв’язку.

7700 звернень (90%) отримано від заявників за допомогою цілодобової роботи контакт-центрів гарячих ліній, а саме:

* 6285 звернень (73,5%) - на Єдину гарячу лінію для звернень громадян Дніпровської міської ради;
* 830 звернень (9,7%) – на Гарячу лінію голови Дніпропетровської облдержадміністрації;
* 585 звернень (6,8%) – на Урядову гарячу лінію

За результатами розгляду звернень 88 задоволено або вирішено питання (1%), 7627 дано роз’яснення щодо норм законодавства та необхідну довідкову інформацію з зазначених заявниками питань (89,2%), 160 звернень не підлягали розгляду відповідно до ст. 8 Закону України «Про звернення громадян» (1,8%), було розглянуто 31 електронну петицію, які не набрали необхідної кількості голосів.

Розгляд більшості звернень проводився у термін до 14 днів (94,7%).

Спеціалістами департаменту транспорту та транспортної інфраструктури з метою всебічного розгляду та вирішення питань, зазначених у зверненнях громадян, здійснюються спільні рейдові перевірки щодо дотримання вимог Закону України «Про автомобільний транспорт» та вимог Постанови Кабінету Міністрів України від 11.03.2020 № 211 (зі змінами), створюються комісії та проводяться виїзні обстеження місць зупинок громадського транспорту, контролюється санітарно-технічний стан рухомого складу міського авто- та електротранспорту та дотримання працівниками авто- та електротранспорту вимог карантинних обмежень.

На період введення карантинних обмежень призупинено ведення особистих прийомів керівництвом департаменту.

Для забезпечення кращої інформованості громадян з питань роботи департаменту та його основної діяльності у сфері транспорту та транспортної інфраструктури на офіційному інтернет-сайті Дніпровської міської ради на сторінці департаменту розміщено нормативно-правові акти, що регулюють питання роботи пасажирського транспорту, графіки роботи управлінь та особистого прийому керівництвом департаменту тощо.

Звернення громадян розглядаються у визначені законом терміни, по питанням, з якими звертались громадяни до департаменту у 2021 році, вжито належних заходів та надано вичерпні відповіді на звернення.

Аналітична робота з питань розгляду звернень громадян в департаменті відбувається за декількома напрямками. Це підготовка щотижневої статистичної звітної інформації про кількісні показники розгляду звернень, щоквартальної та щорічної аналітичної звітності, дотримання терміну розглядів та надання відповідей. Питання аналізу тематики звернень, кількості повторних звернень, реагування на поставлені питання розглядаються під час оперативних нарад-навчань в режимі онлайн-конференцій у департаменті, за порушення виконавської дисципліни до порушників можливе вжиття заходів згідно з чинним законодавством.

З метою подальшого розвитку принципів відкритості і прозорості у веденні основної діяльності, відкритого діалогу з містянами та гостями нашого міста та швидкого реагування на можливі негаразди та порушення у роботі міського транспорту та транспортної інфраструктури департаментом ведуться інтернет-сторінки департаменту у соціальних мережах та мобільних додатках-месенджерах із залученням представників автоперевізників та електротранспорту.

У новому звітному періоді планується передбачити реалізацію вже перевірених практикою заходів та запровадження нових форм відкритого діалогу з громадянами, кваліфікованого й об’єктивного вирішення проблемних питань, порушених ними у зверненнях.