**Звіт про стан роботи зі зверненнями громадян**

**у департаменті транспорту та транспортної інфраструктури**

**Дніпровської міської ради за 2022 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 введення воєнного стану указом Президента України від 24.02.2022 № 64/2022 (зі змінами), та продовження дії обмежень у зв’язку зі 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 2022 рік до департаменту транспорту та транспортної інфраструктури Дніпровської міської ради (далі – департамент) надійшло 5403 звернень громадян, що на 3144 звернень менше ніж за 2021 рік.

Тенденція на зменшення кількості звернень з основних питань діяльності департаменту спостерігалась протягом усього звітного періоду, що було обумовлено соціально-економічними, політичними, міграційними та воєнними чинниками.

Збільшилась кількість звернень, що надійшли стосовно відмови у пільговому проїзді на міському автобусному транспорті загального користування – 2308 проти 1796 у 2021 році, що обумовлено значним зростом кількості пасажирів пільгових категорій, що користуються міським транспортом загального користування (як мешканців нашого міста, так і внутрішньо переміщених осіб).

Тематика звернень наступна:

- робота міських автобусних маршрутів загального користування – 3615 звернень;

- позбавлення пільг на проїзд у транспорті – 2308;

- робота міського транспорту – 430;

- робота метрополітену – 38;

- улаштування зупинок – 153;

- вартість перевезень – 107.

Із загальної кількості отриманих звернень скарги складають 4,6% (249 звернень), пропозиції у сфері транспортного обслуговування та інфраструктури – 2,3% (126 звернень), найбільша кількість звернень стосується заяв громадян – 93 % (5028 звернень).

За районами міста кількість звернень розподілилась наступним чином:

* Дніпровський – 41 (на 23 менше);
* Індустріальний – 628 ( на 363 менше);
* Новокодацький – 9638 (на 3459 менше);
* Самарський – 454 (на 309 менше);
* Соборний – 549 (на 616 менше);
* Центральний –471 (на 238 менше);
* Чечелівський – 489 (на 211 менше);
* Шевченківський – 794 (на 459 менше)
* Амур-Нижньодніпровський – 822 (на 439 менше).

Зріс показник надходження звернень від громадян категорії ветеран праці та інвалідів І групи – 148 звернень проти 133 і відповідно 37 проти 31 звернень у 2021 році.

Зафіксовано надходження звернень та скарг від переселених або внутрішньо переміщених осіб – 25 звернень, значно знизився показник надходжень звернень від учасників бойових дій – 80 проти 204 у 2021 році.

Окремо слід відзначити показник повторних звернень. Так, протягом звітного періоду до департаменту надійшли 212 повторних звернень, що становить 3,9 % від загальної кількості звернень у 2022 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 - 4454

надійшли через засоби телефонного зв’язку, 545 - через органи влади, 56 – засобами поштового зв’язку, 327 – засобами електронного зв’язку.

4987 звернень (92%) отримано від заявників за допомогою цілодобової роботи контакт-центрів гарячих ліній, а саме:

* 4454 звернень (84,4%) - на Єдину гарячу лінію для звернень громадян Дніпровської міської ради;
* 406 звернень (7,5%) – на Гарячу лінію голови Дніпропетровської облдержадміністрації;
* 127 звернень (2,3%) – на Урядову гарячу лінію

За результатами розгляду звернень 28 задоволено або вирішено питання (0,5%), 5172 дано роз’яснення щодо норм законодавства та необхідну довідкову інформацію з зазначених заявниками питань (95,7%), 70 звернень не підлягали розгляду відповідно до ст. 8 Закону України «Про звернення громадян» (1,3%), було розглянуто 12 електронну петицію, які не набрали необхідної кількості голосів.

Розгляд звернень проводився у термін до 14 днів (99,7%).

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 законодавства у сфері цивільного захисту.

На період дії воєнного стану та продовжених 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 тощо.

Звернення громадян розглядаються у визначені законом терміни, по питанням, з якими звертались громадяни до департаменту у 2022 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. Зміни у режимі роботи міського транспорту загального користування розміщуються в оперативному режимі на зазначених інтернет-ресурсах.

У новому звітному періоді планується передбачити реалізацію вже перевірених практикою заходів та запровадження нових форм відкритого діалогу з громадянами, своєчасного інформування більшої аудиторії користувачів громадського транспорту та транспортної інфраструктури щодо змін у режимах роботи транспорту, розташування зупинок тощо, кваліфікованого й об’єктивного вирішення проблемних питань, порушених ними у зверненнях.