**Звіт про стан роботи зі зверненнями громадян**

**у департаменті транспорту та транспортної інфраструктури**

**Дніпровської міської ради за 2020 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 2020 рік до департаменту надійшло 6792 звернень громадян, що на 1083 звернення більше ніж за 2019 рік.

Збільшилась кількість звернень, що надійшли стосовно роботи міського автобусного транспорту загального користування – 5972 проти 5328 у 2019 році, з питань роботи міського електротранспорту та метрополітену – 1126 (збільшення на 195), улаштування зупинок транспорту – 407 (зменшення на 80), з інших питань транспорту – 228 (збільшення на 104).

Тематика звернень наступна:

- робота міських автобусних маршрутів загального користування – 3709 звернень;

- позбавлення пільг на проїзд у транспорті – 544;

- робота міського транспорту – 1091;

- робота майданчиків для паркування –102;

- улаштування зупинок – 407;

- вартість перевезень – 97.

Із загальної кількості отриманих звернень скарги складають 10,6% (665 звернень), пропозиції у сфері транспортного обслуговування та інфраструктури – 0,8% (41 звернення), найбільша кількість звернень стосується зауважень громадян – 90 % (6086 звернення).

За районами міста кількість звернень розподілилась наступним чином:

* Дніпровський -46 (на 18 більше);
* Індустріальний – 774 ( на 192 більше);
* Новокодацький – 1059 (на 232 більше);
* Самарський – 567 (на 43 менше);
* Соборний – 869 (на 64 більше);
* Центральний –519 (на 54 більше);
* Чечелівський – 617 (на 29 більше);
* Шевченківський – 1025 (на 367 більше).

Зріс показник надходження звернень від громадян категорії інвалідів ІІ та ІІІ груп – 149 та 276 відповідно проти 103 та 105 звернень у 2019 році.

Збільшення кількості надходжень звернень та скарг зафіксовано від ветеранів праці– на 72 одиниці у порівнянні з 2019 роком і становить 137 звернень, дитини війни – 48 проти 24 у 2019 році, учасників бойових дій -105 проти 43, одиноких матерів – 34 проти 14 у 2019 році.

Окремо слід відзначити показник повторних звернень. Так, протягом звітного періоду до департаменту надійшли 307 повторні звернення, що становить 4,5 % від загальної кількості звернень у 2020 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.

За формою надходжень більшість звернень від загальної кількості - 4859

надійшли через засоби телефонного зв’язку, 1131 - через органи влади, інші – засобами електронного та поштового зв’язку, 9 – через уповноважену особу.

5962 звернень (88 %) отримано від заявників за допомогою цілодобової роботи контакт-центрів гарячих ліній, а саме:

* 4844 звернень (71%) - на Єдину гарячу лінію для звернень громадян Дніпровської міської ради;
* 717 звернень (10,5%) – на Гарячу лінію голови Дніпропетровської облдержадміністрації;
* 401 звернень (6%) – на Урядову гарячу лінію

За результатами розгляду звернень 132 задоволено або вирішено питання (1,9%), 6327 дано роз’яснення щодо норм законодавства та необхідну довідкову інформацію з зазначених заявниками питань (93%), 127 звернень не підлягали розгляду відповідно до ст. 8 Закону України «Про звернення громадян» (1,9%).

Розгляд більшості звернень проводився у термін до 14 днів (94,2%).

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.

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 2020 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.

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.