**Звіт про стан роботи зі зверненнями громадян**

**у департаменті екологічної політики**

**Дніпровської міської ради за 2023 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), департаментом екологічної політики Дніпровської міської ради (далі – департамент) здійснювалися відповідні організаційно-управлінські заходи, необхідні для реалізації конституційних прав громадян на звернення.

За 2023 рік до департаменту надійшло 1366 звернень громадян, що на 561 звернень більше ніж за 2022 рік.

Тематика звернень наступна:

- забруднення навколишнього середовища – 371 звернень;

- вивезення сміття – 790 звернень;

- встановлення (перенесення) баків для сміття – 457 звернень;

- ліквідація сміттєзвалища – 82 звернень;

- оплата за вивезення сміття – 42 звернень;

- інші питання.

Із загальної кількості отриманих звернень скарги складають 1% (14 звернення), пропозиції щодо надання послуг з вивезення ТПВ – 0,6% (8 звернень), найбільша кількість звернень стосується заяв громадян – 98 % (1344 звернення).

За районами міста кількість звернень розподілилась наступним чином:

* Амур-Нижньодніпровський – 198
* Індустріальний – 164;
* Новокодацький – 251;
* Самарський – 116;
* Соборний – 170;
* Центральний –89;
* Чечелівський – 169;
* Шевченківський – 199.

За категоріями громадян звернення складають:

- учасники бойових дій та інваліди ІІІ групи – 28 звернень;

- ветерани праці – 23 звернень;

- діти війни – 15 звернень;

- багатодітні сім’ї – 11 звернень;

- переселенці або внутрішньої переміщені особи – 2 звернення.

Окремо слід відзначити показник повторних звернень. Так, протягом звітного періоду до департаменту надійшли 96 повторних звернень, що становить 7 % від загальної кількості звернень у 2023 році. Причинами повторних звернень треба визначити:

- систематичну адресацію певними заявниками до департаменту питань, які не входять до його компетенції;

- 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 - 752

надійшли через засоби телефонного зв’язку, 446 - через органи влади, 21 – засобами поштового зв’язку, інші – засобами електронного зв’язку.

1129 звернень (82%) отримано від заявників за допомогою цілодобової роботи контакт-центрів гарячих ліній, а саме:

* 752 звернень (55%) - на Єдину гарячу лінію для звернень громадян Дніпровської міської ради;
* 275 звернень (20%) – на Гарячу лінію голови Дніпропетровської облдержадміністрації;
* 102 звернень (7,4%) – на Урядову гарячу лінію

За результатами розгляду звернень 1028 задоволено або вирішено питання (75%), 212 дано роз’яснення щодо норм законодавства та необхідну довідкову інформацію з зазначених заявниками питань (15,5%), було розглянуто 3 електроні петицію, які не набрали необхідної кількості голосів.

Розгляд більшості звернень проводився у термін до 14 днів .

Спеціалістами департаменту екологічної політики з метою всебічного розгляду та вирішення питань, зазначених у зверненнях громадян, здійснюються спільні рейдові перевірки щодо дотримання вимог Закону України «Про охорону навколишнього природного середовища», Закону України «Про благоустрій населених пунктів» та Правил благоустрою території міста Дніпро, затверджених рішенням Дніпровської міської ради від 27.11.2013 « 44/43 (зі змінами), створюються комісії та проводяться виїзні обстеження місць дислокації контейнерів та стихійних сміттєзвалищ, дотримання норм природоохоронного законодавства підприємствами міста .

Для забезпечення кращої інформованості громадян з питань роботи департаменту та його основної діяльності у сфері охорони навколишнього середовища на офіційному інтернет-сайті Дніпровської міської ради на сторінці департаменту розміщено нормативно-правові акти, що регулюють питання охорони навколишнього природного середовища, 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 2023 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 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 в сфері охорони навколишнього середовища департаментом ведуться інтернет-сторінки департаменту у соціальних мережах.