

## Звіт щодо стану розгляду звернень громадян за 9 місяців 2023 року

Протягом 9 місяців 2023 року робота зі зверненнями громадян у адміністрації Соборного району Дніпровської міської ради проводилась у порядку, визначеному Конституцією України, Законом України «Про звернення громадян», Указом Президента України від 27.02.2008 №109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» та іншими нормативно-правовими актами, що регламентують роботу зі зверненнями громадян.

За 9 місяців 2023 року до адміністрації Соборного району Дніпровської міської ради надійшло та відпрацьовано **1632** звернень громадян, що на 498 звернень більше, ніж за відповідний період 2022 року. У своїх зверненнях громадяни порушили **2390** питань, що у 2 рази більше, ніж у 2022 році.

9 місяців	2022	2023
Загальна кількість звернень громадян	1134	1632
Кількість порушених питань	1195	2390

За звітний період надійшло 73 колективних звернень, з 1642 підписами громадян. У порівнянні з минулим роком колективні звернення збільшились у 2,6 рази.

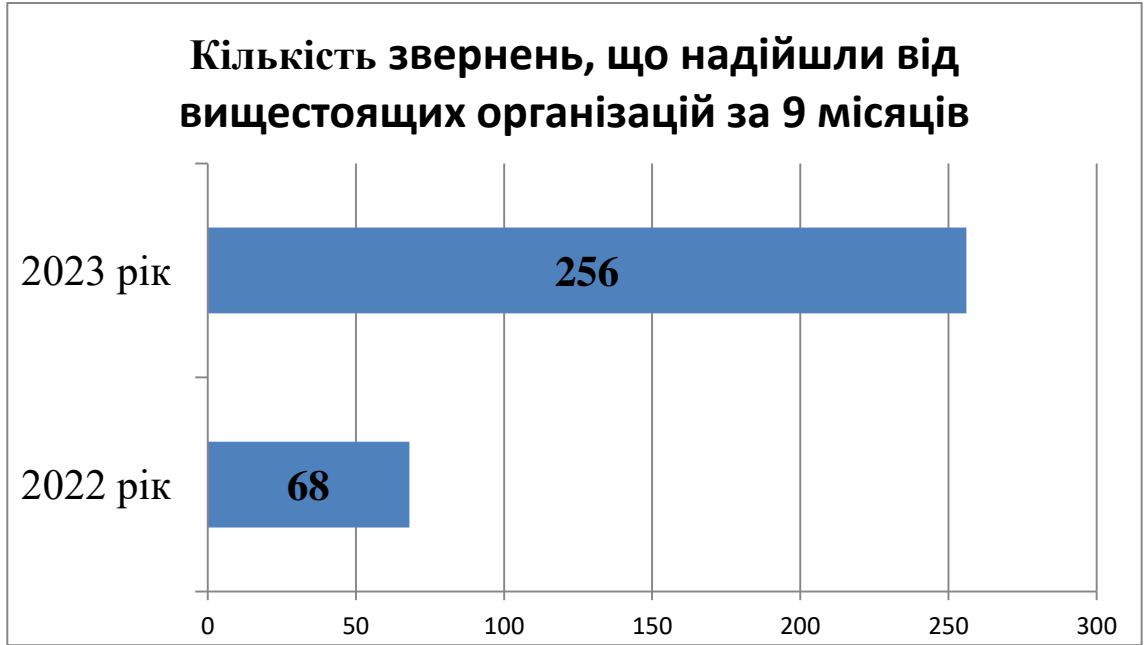
Особливою формою колективного звернення громадян є електронна петиція, але безпосередньо до адміністрації Соборного району Дніпровської міської ради петицій не надходило.

Відповіді на свої звернення громадяни отримували за допомогою месенджера Viber, електронної адреси або особисто.

Одним з важливіших заходів реалізації конституційного права громадян на звернення та посилення довіри до влади відіграє особисте спілкування представників влади з громадянами. Мешканці району протягом звітного періоду мали змогу скористатись послугою «живого» спілкування з керівниками адміністрації та отримати відповіді на питання, які найбільше їх цікавили.

Усі звернення вирішувались у межах компетенції, громадянам надавалися обґрунтовані роз'яснення порушених ними питань відповідно до вимог чинного законодавства та згідно повноважень адміністрації.

З органів влади вищого рівня до адміністрації Соборного району Дніпровської міської ради надійшло 256 звернень, що склало 15,7% від загальної кількості звернень.



Вищестоящі організації	2023 рік (9 місяців)	2022 рік (9 місяців)
Міська рада	147	37
Єдина гаряча лінія для звернень громадян Дніпровської міської ради	81	19
Контакт-центр «Гаряча лінія голови облдержадміністрації»	14	8
ДРКЦ «Урядова гаряча лінія»	9	2
Дніпропетровська обласна державна адміністрація	2	-
Дніпровська обласна рада	-	1
Секретаріат Уповноваженого Верховної ради України з прав людини	1	-
Служба у справах дітей облдержадміністрації	-	1
Головне управління Держпродспоживслужби в Дніпропетровській області	2	-

Кількість звернень з органів влади вищого рівня, у порівнянні з відповідним періодом 2022 року збільшилась у 3,8 рази.

До вищестоящих органів громадяни зверталися з питаннями благоустрою, санітарного стану територій, ліквідації стихійних сміттєзвалищ, перенесення сміттєвих контейнерів, покосу карантинних рослин тощо.

Частина звернень з вищестоящих органів хоч територіально і належить до Соборного району, але можливість вирішення питань лежить поза межами компетенції адміністрації.

За територіальною ознакою до адміністрації за 9 місяців 2023 року звернулось 159 громадян з інших районів міста та інших населених пунктів:

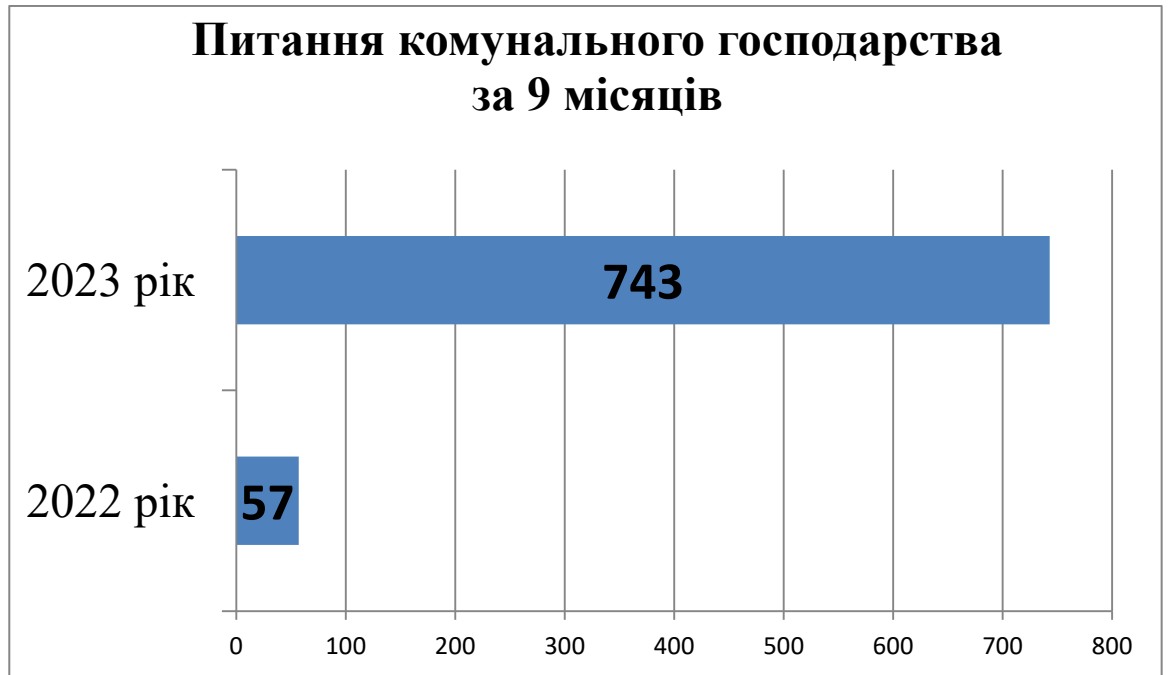
Райони	2023 рік	2022 рік
Амур-Нижньодніпровський	8	5
Дніпровський	2	2
Індустріальний	20	4
Інші	60	51
Новокодацький	14	4
Новомосковський	2	0
Самарський	7	2
Центральний	13	2
Чечелівський	10	3
Шевченківський	23	21

Аналіз звернень, що надійшли впродовж 9 місяців 2023 року, свідчить, що найбільша їх кількість складається з таких питань:



У зв'язку з воєнним станом на території України, військовою агресією російської федерації спостерігається збільшення звернень, у порівнянні з аналогічним періодом минулого року.

За звітний період переважна кількість звернень (45,5 % від загальної кількості звернень) надійшла з питань комунального господарства, у порівнянні з відповідним періодом 2022 року їх кількість зросла у 13 разів.



Згідно Порядку виконання невідкладних робіт щодо ліквідації наслідків збройної агресії російської федерації, пов'язаних із пошкодженням будівель і споруд, в адміністрації Соборного району Дніпровської міської ради було створено комісію з обстеження пошкоджених будівель і споруд, об'єктів незавершеного будівництва внаслідок збройної агресії російської федерації.

За звітний період, згідно заяв громадян, комісією було обстежено 603 пошкоджених та зруйнованих об'єктів (квартир, приватних будинків (88) нежитлових приміщень, закладів освіти, підприємств).

Згідно обстежень готувалися акти комісійного обстеження об'єкта, пошкодженого внаслідок збройної агресії російської федерації на території Соборного району. За 9 місяців 2023 року громадяни отримали 563 акта.

Мешканці району також зверталися з питаннями: благоустрою прибудинкових територій (34), встановлення (перенесення) баків для сміття (46), ремонту системи електропостачання у житлових будинках (9), облаштування дитячих майданчиків (10), встановлення лавочок (18), ремонту під'їздів (7), ліфтів (7), покрівель (6) тощо.

Для вирішення вищезазначених питань, документи передавались до матеріалів проведення закупівель, про що громадянам надавались письмові роз'яснення щодо виконання зазначених робіт.

За виконані роботи, мешканці району висловлювали свою Подяку голові адміністрації Соборного району Дніпровської міської ради.

Протягом 9 місяців 2023 року надійшло 27 заяв з Подяками від громадян.

За звітний період 2023 року надійшло 453 звернень громадян щодо захисту прав дітей, що складає 36% від загальної кількості звернень.



Згідно заяв громадян управлінням-службою у справах дітей адміністрації Соборного району Дніпровської міської ради протягом 9 місяців 2023 року було підготовлено 170 Розпоряджень щодо соціального захисту дітей, з яких 25 Розпоряджень стосувалися питань усиновлення дітей, опіки та піклування над ними, влаштування у дитячі будинки сімейного типу та прийомні сім'ї. За звітний період було створено одну прийомну сім'ю, в яку влаштовано 4 дитини.

Кількість питань стосовно захисту прав дітей постійно збільшується.

За 9 місяців 2023 року управлінням-службою у справах дітей, згідно заяв громадян було підготовлено:

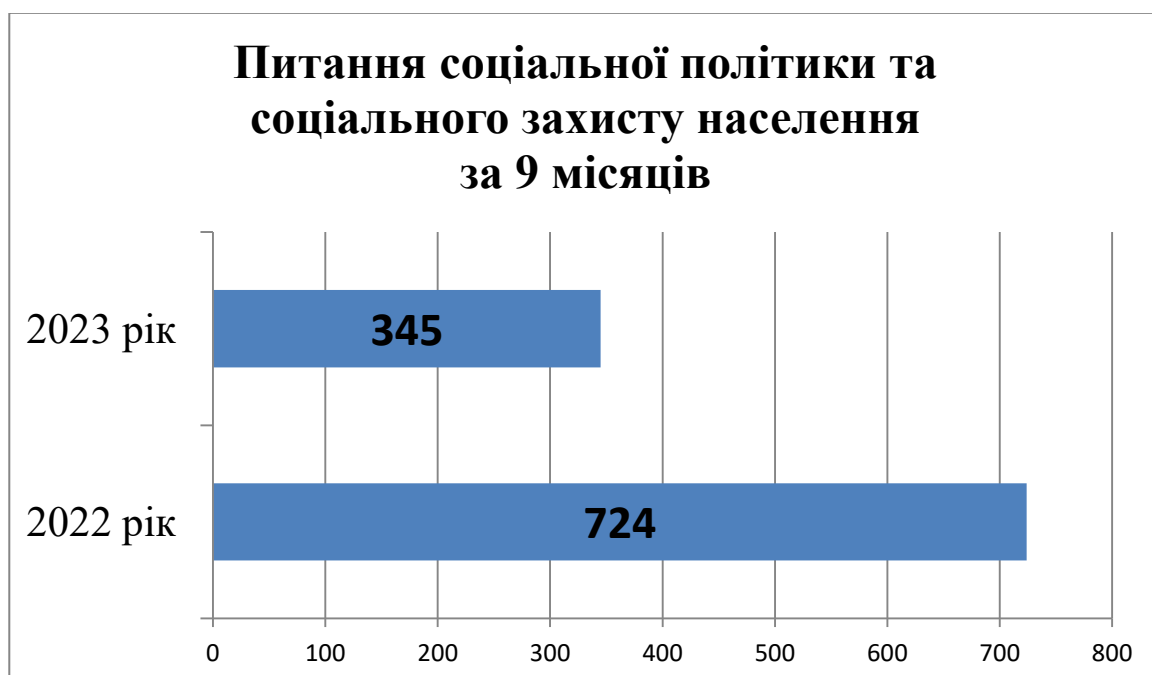
9 місяців	2023 рік	2022 рік
Погоджень на тимчасовий виїзд за межі України	26	20
Дозволів на відрахування з навчальних закладів неповнолітніх	92	91
Актів обстежень житлових умов дітей	30	19

За звітний період надійшло 34 заяви з оздоровлення дітей, кандидатури яких заносились до бази даних дітей, які потребують особливої соціальної уваги та підтримки.

Впродовж 9 місяців, згідно заяв громадян було оздоровлено 12 дітей пільгових категорій: діти-сироти, діти, позбавлені батьківського піклування, діти внутрішньо переміщених осіб та діти, які знаходяться на диспансерному обліку:

1	Дитячий заклад оздоровлення та відпочинку	«Соколята» м. Хирів, Львівська область	1
2	Дитячий табір туристична подорож	м. Мішкольц Угорщина	5
3	Цільовий відпочинок	Австрія	1
4	Дитячий заклад оздоровлення та відпочинку «Національно-патріотичний вишкіл «Змінимо світ на краще!»	«ДПУ МДЦ «АРТЕК» (Закарпатська область, Свалявський район, с. Березники)	1
5	Дитячий заклад оздоровлення та відпочинку «Національно-патріотичний вишкіл «Змінимо світ на краще!»	ДПУ МДЦ «АРТЕК» (Пуща-Водиця 14, м. Київ)	4

На третьому місці за актуальністю питань є питання соціальної політики та соціального захисту населення:



Питання соціального захисту населення за 9 місяців 2023 року складає 21% від загальної кількості звернень. У порівнянні зі звітним періодом 2022 року їх кількість зменшилась у 2 рази.

На виконання рішення виконкому Дніпровської міської ради від 10.05.2022 № 452 «Про внесення змін до рішення виконкому міської ради від 20.04.2022 № 422 «Про порядок компенсації витрат за тимчасове розміщення внутрішньо переміщених осіб», розпорядження начальника обласної військової адміністрації від 13.06.2022 № 314/0/527-22 «Про розподіл коштів, виділених з резервного фонду державного бюджету на компенсацію за тимчасове розміщення внутрішньо переміщених осіб», адміністрацією Соборного району Дніпровської міської ради, на підставі заяв громадян готувалась відповідна інформація до департаменту соціальної політики Дніпровської міської ради.

У січні 2023 року від мешканців району надійшло 256 звернень щодо компенсації витрат за розміщення внутрішньо переміщених осіб, у порівнянні, за 9 місяців 2022 року – 632 заяви. Усі заяви реєструвалися, приймався необхідний пакет документів та готувалися листи до департаменту соціальної політики Дніпровської міської ради з відповідною інформацією, але у зв'язку з тим, що Повноваження з цього питання у 2023 році було передано до управління соціального захисту населення Дніпровської міської ради, кількість звернень з соціальних питань зменшилась.

Протягом 9 місяців 2023 року до адміністрації надійшло 25 звернень від внутрішньо переміщених осіб щодо надання статусу дітям, які постраждали внаслідок воєнних дій та збройних конфліктів (згідно Постанови 268 п. 3 п.п. 6 від 05.04.2017). Кількість звернень з цього питання збільшується.

Всього було отримано 48 звернень від внутрішньо переміщених осіб, які зареєстровані та проживають на території Соборного району, їх кількість збільшилась у 6, 8 рази, у порівнянні з відповідним періодом 2022 року, від учасників бойових дій надійшло 6 звернень, від сімей загиблих – 6, інвалідів війни – 1, військовослужбовців – 2.

Протягом 9 місяців 2023 року, у порівнянні з 2022 роком, зменшилась кількість звернень від багатодітних сімей у 2,8 рази, але збільшилась кількість звернень від одиноких матерів – у 5 разів.

Впродовж звітної періода надійшло 55 заяв щодо опіки та піклування над повнолітніми недієздатними особами та особами, дієздатність яких обмежена, їх соціального захисту. Кількість звернень з цього питання зменшилась у 1,5 рази, у порівнянні з відповідним періодом 2022 року.

За 9 місяців 2023 року надійшло 24 заяви щодо виконання опікунами своїх опікунських обов'язків над недієздатними особами, за 9 місяців 2022 року – 45.

Згідно заяв громадян готувалися Подання до суду про доцільність призначення опікунами тих чи інших осіб над недієздатними повнолітніми

та Розпорядження про призначення помічниками дієздатних фізичних осіб на безоплатній основі.

Значно збільшилась кількість питань щодо діяльності органів місцевого самоврядування.

Впродовж звітнього періоду, згідно заяв громадян, було надано 117 копій актів комісійного обстеження житла, пошкодженого внаслідок збройної агресії російської федерації на території Соборного району, для отримання мешканцями району матеріальної допомоги від благодійних організацій.

Всі інші питання, які порушують громадяни у своїх зверненнях є більш-менш сталими і стосуються різних сфер життєдіяльності людини та відповідають людським і соціальним потребам, які потребують вирішення за допомогою органів влади

Аналіз звернень за 9 місяців 2023 року свідчить:

- від чоловіків надійшло – 574 звернень,
- від жінок, у 1,8 рази більше – 1061 звернення.

Засобами електронного зв'язку отримано 79 звернень громадян, через уповноважену особу – 23 звернення.

Опрацювання звернень громадян здійснювалося за допомогою інформаційно-аналітичної комп'ютерної програми «Загальний облік звернень громадян».

Із загальної кількості питань, порушених у зверненнях громадян :



Потреба в оперативному інформуванні громадян щодо шляхів розв'язання їх проблем, зокрема пов'язаних з соціальним захистом населення, зумовила підвищення значення інформаційно-консультативної складової діяльності працівників, відповідальних за роботу із зверненнями



громадян, у якій значно посилено акцент на наданні заявникам роз'яснень, а також необхідної довідкової інформації. Впродовж звітного періоду з інформаційно-консультативними питаннями звернулося більше 2,6 тисяч мешканців.

Організація роботи зі зверненнями громадян постійно вдосконалюється, підвищується її ефективність, надається методична та практична допомога в цій роботі структурним підрозділам адміністрації, проводиться роз'яснювальна робота з виконавцями щодо порушення термінів виконання та якості наданих відповідей громадянам.

Впродовж 9 місяців 2023 року було забезпечено наявність інформаційно-довідкових стендів та їх наповнення інформаційно-роз'яснювальними матеріалами, актуальною інформацією, яка постійно оновлюється.

Увага до заявника – це увага до конкретної людини, її потреб. Саме забезпечення життєвих інтересів громадян являється метою практичної роботи, яка здійснюється працівниками адміністрації при розгляді звернень.

Забезпечення належної роботи зі зверненнями громадян залишається пріоритетним напрямком діяльності адміністрації Соборного району Дніпровської міської ради.