**З В І Т**

**Про стан роботи зі зверненнями громадян в адміністрації**

**Амур-Нижньодніпровського району Дніпровської міської ради за 2021 рік**

В адміністрації Амур-Нижньодніпровського району Дніпровської міської ради (далі – адміністрація) робота зі зверненнями громадян спрямована на виконання вимог Конституції України, Законів України «Про місцеве самоврядування в Україні» та «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07.02.2008 року № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування».

Протягом 2021 року до адміністрації надійшло 1445 звернень громадян.

За **формою надходження** були розподілені наступним чином:

Надіслано поштою – 1064;

На особистому прийомі – 4;

Через уповноважену особу – 10;

Через органи влади – 117;

Засобами електронного зв’язку – 76;

Засобами телефонного зв’язку – 174.

За **ознакою надходження**:

 Первинне – 1309;

 Повторне – 75;

 Неодноразове – 58;

 Масове – 3.

 При аналізі за звітний період було з’ясовано, що громадянами було порушено 3672 питання.

Основні питання, з якими звернулися громадяни, це:

* **Комунальне господарство** – 631(43,6% від загальної кількості звернень, що надійшли до адміністрації у 2021 році);
* благоустрій територій, будівництво та ремонт місцевих доріг – 349 (24,1%);
* ремонт дорожнього покриття – 15 (1,03%);
* вивезення сміття – 87 (6,02%);
* встановлення (перенесення) баків для сміття – 71 (4,9%);
* ліквідація сміттєзвалищ – 28 (1,93%);
* видалення карантинних рослин – 62(4,29%);
* підтоплення – 94 (6,5%);
* благоустрій подвір’я –15 (1,03%);
* ремонт та експлуатація будинків, комунальних мереж – 280 (19,3%);
* прибирання прибудинкової території – 15(1,03%);
* підтоплення будинку – 218 (15%);
* **Екологія та природні ресурси**  – 27 (1,86%);
* ліквідація наслідків надзвичайних ситуацій – 10 (0,69%);
* **Забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян, запобігання дискримінації** – 113 (7,8%);
* побутові конфлікти – 28 (1,93%);
* **Сімейна та гендерна політика. Захист прав дітей** – 453 (31,3%);
* усиновлення дітей, встановлення опіки та піклування над ними, влаштування у дитячі будинки сімейного типу та прийомні сім’ї, а також створення дитячих будинків сімейного типу – 56 (3,9%);
* **Молодь. Фізична культура і спорт** – 138 (9,6%);
* **Культура та культурна спадщина, туризм** – 16 (1,1%);
* **Діяльність органів місцевого самоврядування** – 107 (7,4%);
* діяльність ОСББ – 15 (1,03%).

Значна кількість звернень громадян, які звернулися до адміністрації у 2021 році – це мешканці Амур-Нижньодніпровського району, але заяви розглядалися і від інших жителів районів міста, а саме:

Амур-Нижньодніпровський – 1315;

Дніпровський – 2;

Індустріальний – 50;

Новокодацький – 7;

Самарський – 5;

Соборний – 23;

Центральний – 8;

Чечелівський – 2;

Шевченківський – 8.

За результатами розгляду, зокрема:

– надано роз’яснення – 570;

– надіслано за належністю відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян» – 124;

– вирішено позитивно – 386;

– повернуто авторам відповідно до статей 5 і 7 Закону України «Про звернення громадян» – 7.

Серед авторів звернень, які зазначили свій соціальний стан та категорію протягом звітного періоду звернулось за:

– **соціальним станом**:

робітники – 291, пенсіонери – 260, безробітні – 34, працівники бюджетної сфери – 14, підприємці – 23, держані службовці – 7, учні/студенти – 12, пенсіонери із числа службовців – 2.

 – **категоріями**:

багатодітна сім’я – 90, УБД – 20, дитина війни – 22, ВПО – 7, член сім’ї АТО – 4, ветеран праці – 17, одинока мати – 10, особа з інвалідністю (І, ІІ, ІІІ група) – 26.

 Від вищестоящих організацій за звітний період до адміністрації надійшло 655 звернень, зокрема:

* Відділ організації прийому звернень громадян, розгляду звернень та запитів Прокуратури Дніпропетровської області – 2;
* Департамент екології та природних ресурсів облдержадміністрації – ­­7;
* Дніпропетровська місцева прокуратура № 2 – 1 ;
* Дніпропетровська обласна державна адміністрація – 1 ;
* Дніпропетровська обласна рада – 1 ;
* Урядова гаряча лінія – 56 ;
* Єдина гаряча лінія для звернень громадян Дніпровської міської

ради – 169 ;

* «Гаряча лінія голови облдержадміністрації» – 50 ;
* Міська рада (письмові, електронні звернення) – 368 .

При проведенні аналізу виконання контрольних документів за

за звітний період встановлено, що кількість контрольних термінів ( у т. ч. повторно) складає - 1122; кількість повторних - 58. Із них виконано своєчасно - 922; з порушенням терміну - 199.

 З метою підвищення рівня відповідальності виконавців за якість та своєчасність розгляду звернень громадян спеціалістом по роботі зі зверненнями громадян адміністрації за звітний період:

– систематично надавались консультації спеціалістам відділів та підрозділам адміністрації з питань підготовки відповідей на звернення;

– постійно проводились роботи з нагадування щодо дотримання термінів розгляду звернень громадян та підготовки якісних відповідей;

– проводився щотижневий моніторинг та аналіз зареєстрованих звернень громадян з порушених питань, для виявлення повторних.

На даний час робота зі зверненнями громадян залишається на постійному контролі адміністрації і спрямована на забезпечення конституційного права громадян на звернення, на вдосконалення форм та методів цієї роботи.