Аналітична довідка  
про стан роботи зі зверненнями громадян   
у Дніпровській міській раді   
з 01.01.2016 - 31.07.2020

У період з 01.01.2016 по 31.07.2020 до Дніпровської міської ради надійшло 328 544 звернення громадян, з них:

* 148 763 звернень (45,3 % від загальної кількості) – звернення, що надані громадянами безпосередньо до Дніпровської міської ради;
* 76 514 звернень (23,3 %) надійшло з Єдиної гарячої лінії для звернень громадян Дніпровської міської ради;
* 53 291 звернення (16,2 %) надійшло з Контакт-центру «Гаряча лінія голови Дніпропетровської облдержадміністрації»;
* 28 209 звернень (8,6 %) – з Державної установи «Урядовий контактний центр»;
* 7 817 звернень (2,4 %) – подано громадянами на особистому прийомі міського голови та керівництва міської ради;
* 6 800 звернень (2 %) – доручення за зверненнями громадян від вищих органів влади;
* 4 598 звернень (1,4 %) надійшло через офіційний вебсайт та на електронну адресу Дніпровської міської ради;
* 2 072 звернення (0,6 %) – депутатські звернення з питань, порушених громадянами;
* 480 (0,2 %) – петиції, які були розглянуті як звернення громадян (за період з 01.01.2019 по 31.07.2020).

За звітний період з Офісу Президента України надійшло 181 доручення за зверненнями громадян, з Кабінету Міністрів України – 162, з Дніпропетровської обласної державної адміністрації – 4 754 доручень, з Дніпропетровської обласної ради – 149, з Офісу Генерального Прокурора – 111, з Прокуратури Дніпропетровської області – 409 та з Дніпропетровських місцевих прокуратур надійшло 196 доручень за зверненнями громадян.

Кількість звернень, одержаних від жителів районів міста:

- Новокодацький район – 55 614 звернень (у т. ч. Таромське – 1 404 звернення);

- Шевченківський район – 49 423 звернення;

- Амур-Нижньодніпровський район – 44 466 звернень;

- Чечелівський район – 42 794 звернення;

- Соборний – 39 959 звернень;

- Індустріальний район – 38 712 звернень;

- Центральний – 26 589 звернень;

- Самарський – 23 181 звернення.

Від жителів інших населених пунктів до Дніпровської міської ради надійшло 7 806 звернень громадян.

За видами звернень, визначених Законом України «Про звернення громадян», домінували заяви – 317 175 звернень (96,5 %), скарги – 10 807 (3,3 %), пропозиції (зауваження) – 495 (0,2 %).

Особливою формою колективного звернення громадян до Президента України, Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, органу місцевого самоврядування є електронна петиція.

За період з 01.01.2019 по 31.07.2020 робочою групою для опрацювання електронних петицій було розглянуто 45 електронних петицій, що набрали необхідну кількість голосів на свою підтримку; 480 електронні петиції, які в установлений строк не набрали необхідної кількості голосів, були розглянуті як звернення громадян.

Особистий прийом громадян керівництвом міської ради проводився згідно з Порядком організації та проведення особистого прийому громадян посадовими особами Дніпровської міської ради та графіками прийому керівників міської ради, затвердженими розпорядженнями міського голови.

На особистих прийомах міським головою Філатовим Б. А. було прийнято 1 706 громадян, керівництвом міської ради – 6 111 громадян, з яких:

- секретарем Дніпровської міської ради Санжарою О. О. – 1 594;

- заступником міського голови з питань діяльності виконавчих органів Лисенком М. О. – 1 818;

- заступником міського голови з питань діяльності виконавчих органів, директором департаменту охорони здоров'я населення Дніпровської міської ради Бабським А. А. – 109;

- заступником міського голови з питань діяльності виконавчих органів міської ради, директором департаменту економіки, фінансів та міського бюджету Дніпровської міської ради Міллером В. В. – 105;

- заступником міського голови з питань діяльності виконавчих органів міської ради, директором департаменту соціальної політики Дніпровської міської ради Підлубним Е. С. – 30;

- заступником міського голови з питань діяльності виконавчих органів Дніпровської міської ради Сидоренком О. М. – 20.

Дані аналізу свідчать, що за звітний період до Дніпровської міської ради надійшло 18 048 повторних звернень (5,5 % від загальної кількості), значна кількість яких – це звернення щодо незадовільного надання комунальних послуг; проведення ремонту житлових будинків; видалення дерев та обрізки гілок; неякісного водопостачання; поліпшення умов проживання учасників бойових дій; роботи міського транспорту тощо. Основною причиною їх надходження залишається незгода заявників з наданими роз’ясненнями щодо порядку вирішення їх проблем.

Кількість масових звернень становила 2 998 (0,9 % від загальної кількості). Найпоширеніші питання, порушені у масових зверненнях: неякісне надання послуги централізованого водопостачання; забруднення навколишнього середовища; робота міського транспорту; питання пов’язані із запровадженням і розповсюдженням коронавірусної хвороби COVID-19.

Колективних звернень надійшло 7 190 (2,2 % від загальної кількості). Найчастіше громадяни зверталися з питаннями щодо ремонту дорожнього покриття та тротуарів; благоустрою території; ремонту покрівлі будинку; ремонту системи опалення; ремонту ліфту; встановлення дитячих майданчиків; дотримання правил торгівлі тощо.

Аналіз статистичних даних стосовно соціального стану заявників свідчить, що найбільше звернень надійшло від пенсіонерів 80 668 (24,5 % від загальної кількості), робітників 35 575 (11 %), безробітних 7 175 ( 2,2 %), підприємців 3 122 ( 1%), працівників бюджетної сфери 2 417 (0,75 %) та державних службовців 1 035 (0,32 %).

Значна кількість звернень надійшла від найменш соціально захищених категорій населення: людей з інвалідністю 17 476 звернень (5,4 % від загальної кількості), дітей війни 10 819 звернень (3, 3 %), учасників бойових дій (АТО) та членів їх сімей 8 906 звернень (2,7 %), ветеранів праці 6 175 звернень (2 %), багатодітних сімей 3 063 звернення (0,9 %), одиноких матерів 2 266 звернень (0,7 %).

Громадянами у зверненнях порушено 338 044 питання. Основні питання, з якими зверталися мешканці міста:

* соціальна політика (надання матеріальної допомоги, отримання соціальних виплат, субсидій) – 49 % від загальної кількості питань;
* комунальне господарство (благоустрій території, будівництво та ремонт місцевих доріг) – 22 %;
* автомобільний транспорт та автошляхи – 8 %;
* економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво – 1,5 %;
* забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян, запобігання дискримінації – 1, 5 %;
* охорона здоров’я – 1,4 %;
* діяльність органів місцевого самоврядування – 1,5 %;
* освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність – 0,7 %;
* житлова політика – 0,6 %;
* аграрна політика і земельні відносини – 0,5 %;
* екологія та природні ресурси – 0,3 %;
* культура та культурна спадщина, туризм – 0,3 %.

Результати розгляду звернень за період з 01.01.2016 по 31.07.2020:

вирішено позитивно – 107 181 звернення;

надано роз’яснення щодо вирішення питань – 218 189 звернень;

повернуто заявнику – 58 звернень;

переслано за належністю – 823 звернення;

не підлягало розгляду – 862 звернень;

перебуває на розгляді – 1 431 звернення.

З метою підвищення відповідальності виконавців за якість та своєчасність розгляду звернень управлінням по роботі зі зверненнями громадян Дніпровської міської ради було вжито таких заходів:

- кожного місяця проводився аналіз зареєстрованих звернень громадян з висвітленням тематики порушених питань та подальше оприлюднення цих показників на офіційному вебсайті Дніпровської міської ради;

- систематично надавалась методична та практична допомога спеціалістам виконавчих органів та комунальних підприємств міської ради з організації розгляду звернень громадян, підготовки відповідей на звернення тощо;

- щоденно та щотижнево надсилались нагадування щодо дотримання термінів розгляду звернень громадян та звернень з особистих прийомів міського голови та керівництва міської ради;

- щотижнево проводилась робота з відповідальними виконавцями щодо неухильного дотримання термінів розгляду письмових звернень громадян та звернень громадян на особистих прийомах керівництва виконавчого комітету;

- проводились перевірки та оцінювання рівня організації роботи зі зверненнями громадян у виконавчих органах міської ради.

Протягом звітного періоду у Дніпровській міській раді вжито усіх заходів з удосконалення роботи зі зверненнями громадян, підвищення відповідальності органів місцевого самоврядування за стан реагування на обґрунтовані пропозиції, заяви, скарги громадян, розв’язання проблем, які спричиняють такі звернення. Завдяки системній роботі зі зверненнями громадян у місті створено необхідні умови для реалізації жителями конституційного права на звернення.

Робота зі зверненнями громадян перебуває на постійному контролі у Дніпровській міській раді та спрямована на безумовне виконання вимог Закону України «Про звернення громадян» та Указу Президента України від 07.02.2008 № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування».