Аналітична довідка  
про стан роботи зі зверненнями громадян   
у Дніпровській міській раді   
за підсумками 2020 року

У 2020 році до Дніпровської міської ради надійшло ­­­69 422 звернення (у 2019 – 139 808 звернень), з них:

–  28 468 звернень (41 % від загальної кількості) надійшло з Єдиної гарячої лінії для звернень громадян Дніпровської міської ради (у 2019 році – 24 251);

–  19 224 звернень (27,7 %) – доручення за зверненнями громадян від вищих органів влади (у 2019 році – 18 403);

–  17 703 звернень (25,5 %) надані громадянами безпосередньо до Дніпровської міської ради (у 2019 році – 92 944);

–  3 565 звернень (5,1 %) надійшло через офіційний вебсайт Дніпровської міської ради та на електронну адресу Дніпровської міської ради (у 2019   
році – 2 533);

– 216 звернень (0,3 %) – подано громадянами на особистому прийомі міського голови та керівництва міської ради (у 2019 році – 1 179);

–  189 (0,3 %) – петиції, які були розглянуті як звернення громадян (у 2019 році – 323);

–  57 звернень (0,1 %) – депутатські звернення з питань, порушених громадянами (у 2019 році – 175).

У 2020 році загальна кількість звернень, що надійшли до Дніпровської міської ради з Дніпропетровського регіонального контактного центру, збільшилась і становила 18 861 (у 2019 році – 17 910). Так, у 2020 році з Державної установи «Урядовий контактний центр» надійшло 9 630 звернень (у 2019 році – 8 927). Кількість звернень з Контакт-центру «Гаряча лінія голови Дніпропетровської облдержадміністрації» становила 9 231 (у 2019 році – 8 983).

Кількість звернень, які надійшли безпосередньо з Дніпропетровської обласної державної адміністрації, становила 44, що менше минулорічних показників на 22,9 % (у 2019 році – 192).

У 2020 році з Генеральної прокуратури України, Прокуратури Дніпро-петровської області та Дніпропетровських місцевих прокуратур до Дніпровської міської ради направлено 59 звернень (у 2019 році – 118). Зменшилась кількість доручень за зверненнями громадян, які надійшли до Дніпровської міської ради з

Приймальні Президента України та з Офісу Президента України (Адміністрації Президента України). У 2020 році їх кількість становила 20 (у 2019 році – 40).

За видами звернень, визначених Законом України «Про звернення громадян», у 2020 році домінували заяви – 98,2 % від загальної кількості звернень. Скарги становили 1,7 % від усіх звернень, пропозиції (зауваження) – 0,1 %.

Особливою формою колективного звернення громадян до Президента України, Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, органу місцевого самоврядування є електронна петиція. У 2020 році у Дніпровській міській раді зареєстровано 201 петицію, з яких 189 петицій в установлений строк не набрали необхідної кількості голосів на їх підтримку та були розглянуті як звернення громадян. Робочою групою для опрацювання електронних петицій Дніпровської міської ради було розглянуто 12 електронних петицій, що набрали необхідну кількість голосів на свою підтримку.

Особистий прийом громадян керівництвом міської ради проводився відповідно до розпоряджень міського голови від 19.02.2018 № 118-р «Про затвердження Порядку організації та проведення особистого прийому громадян посадовими особами Дніпровської міської ради», від 29.08.2018 № 1161-р «Про проведення особистого прийому громадян» (зі змінами).

У 2020 році на особистих прийомах Дніпровським міським головою Філатовим Б. А. було прийнято 84 громадянина, секретарем Дніпровської міської ради Санжарою О. О. прийнято 70 громадян, заступниками міського голови з питань діяльності виконавчих органів – 62.

З метою запобігання поширенню на території міста коронавірусу з 16.03.2020 тимчасово призупинено прийоми громадян, підстава – розпоряджен-ня міського голови від 16.03.2020 № 266-р «Про запровадження протиепідеміч-них заходів у Дніпровській міській раді» (зі змінами).

У 2020 році до Дніпровської міської ради надійшло 3 753 повторних звернень (5,4 % від загальної кількості звернень). У порівнянні з 2019 роком їх кількість зменшилась несуттєво (було 3 890 звернення). За даними аналізу визначено, що значна кількість повторних звернень – це звернення щодо незадовільного надання комунальних послуг, ремонту житлових будинків, видалення дерев та обрізки гілок, роботи транспорту, встановлення (знесення) малих архітектурних форм, перевищення рівня шуму тощо. Основною причиною їх надходження залишається незгода заявників із наданими роз’ясненнями щодо вирішення їх питань.

У 2020 році найбільше звернень надійшло від жителів Новокодацького району – 11 614 (16,8 % від загальної кількості звернень), Шевченківського – 10 330 (14,9 %), Амур-Нижньодніпровського – 8 882 (12,8 %), Індустріального – 8 846 (12,8 %), Соборного – 8 611 (12,4 %), Чечелівського – 8 381 (12,1 %), Центрального – 6 137 (8,9 %), Самарського – 5 315 (7,7 %). Від жителів інших міст до Дніпровської міської ради надійшло 1 070 звернень (1,5 % від загальної кількості звернень).

Аналіз статистичних даних щодо соціального стану заявників свідчить, що найбільше звернень надійшло від пенсіонерів (34 % від загальної кількості звернень), робітників (15,7 %), безробітних (2,7 %), підприємців (1,3 %).

Значна кількість звернень надійшла від найменш соціально захищених категорій населення: осіб з інвалідністю I – III груп (8,4 % від загальної кіль-

кості звернень); дітей війни (4,3 %); ветеранів праці (3,1 %); багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь (2,9 %), а також учасників та осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників бойових дій (1,8 %). Порушені ними питання потребують особливої уваги.

У 2020 році громадянами у зверненнях порушено 77 312 питань.

У порівнянні з 2019 роком збільшилась кількість звернень з питань комунального господарства – 30 348, що становить 43,9 % від загальної кількості питань. У минулому році кількість таких питань становила 28 658.

У 2020 році значно зменшилась кількість звернень з питань соціального захисту населення – 19 494, що становить 25,2 % від загальної кількості питань. У минулому році кількість таких питань становила 94 175.

Зросла кількість звернень з питань охорони здоров’я – 5 354 ( у 2019 – 1 816 звернень), що становить 6,9 % від загальної кількості питань, в основному, це питання пов’язані з розповсюдженням коронавірусної хвороби COVID-19.

Основні питання житлово-комунального господарства, з якими зверталися мешканці міста:

–  благоустрій території, будівництво та ремонт місцевих доріг (48,6 % з усіх питань житлово-комунального господарства);

–  ремонт та експлуатація будинків, комунальних мереж (21,7 %);

* водозабезпечення (11,5 %);
* видалення дерев та обрізка гілок (11,5 %);

–  теплопостачання (10,1 %);

–  вартість житлово-комунальних послуг (8,3 %);

–  якість комунальних послуг (5,9 %).

Збільшилась кількість звернень з питань транспорту. У 2020 році було порушено 6 965 таких питань (9 % від загальної кількості). Основні питання транспорту – це неналагоджена робота маршрутних транспортних засобів та робота міського транспорту, незаконне паркування, надання (позбавлення) пільг на проїзд у транспорті.

Також у 2020 році збільшилась кількість звернень з питань:

–  охорони здоров’я (6,9 %);

–  забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян, запобігання дискримінації (5,1 % від загальної кількості);

– питання, пов'язані з введенням карантину у зв'язку з коронавірусом – 4,6 %;

–  діяльності органів місцевого самоврядування (4,4  %);

–  економічної, цінової, інвестиційної, зовнішньоекономічної, регіональної політики та будівництва, підприємництва (3,5 %);

–  аграрної політики та земельних питань (0,8 %);

–  праці та заробітної плати (0,3 %);

–  інформаційної політики, діяльності засобів масової інформації (0,07 %).

Зменшилась кількість звернень з питань:

–  екології та природних ресурсів (0,8 %);

–  промислової політики (0,1 %).

Протягом 2020 року до міської ради надійшло 1 607 колективних звернень від громадян (у 2019 році – 1 388) з питань ремонту та експлуатації будинків, комунальних мереж, вартості житлово-комунальних послуг, благоустрою прибудинкових територій, видалення дерев і обрізки гілок тощо.

У 2020 році на ім’я міського голови від мешканців міста надійшло 147 подяк за надану допомогу та професіоналізм під час вирішення проблем громадян.

За підсумками розгляду звернень, що надійшли до Дніпровської міської ради, позитивно вирішено 6 575, що становить 9,5 % від загальної кількості звернень. Громадянам надано роз’яснення на 59 114 звернень з посиланням на правові норми або повідомлено про необхідність вжиття додаткових заходів для подальшого вирішення порушених питань.

У 2020 році найбільшу кількість звернень розглянуто департаментом благоустрою та інфраструктури Дніпровської міської ради (26,8 % від загальної кількості звернень), департаментом соціальної політики Дніпровської міської ради (23 %), департаментом житлового господарства Дніпровської міської ради (18 %), департаментом транспорту та транспортної інфраструктури Дніпровської міської ради (9,4 %), інспекцією з питань благоустрою Дніпровської міської ради (5,3 %).

У 2020 році з метою підвищення відповідальності виконавців за якість та своєчасність розгляду звернень громадян відділом контролю та аналітичної роботи управління по роботі зі зверненнями громадян Дніпровської міської ради:

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

–  систематично надавались консультації спеціалістам виконавчих органів та комунальних підприємств міської ради з питань підготовки відповідей на звернення;

–  щоденно та щотижнево надсилались нагадування стосовно дотримання термінів розгляду звернень громадян і звернень на особистих прийомах міського голови та керівництва міської ради.

Протягом 2020 року 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 державно влади та органів місцевого самоврядування».