

Інформаційно-аналітична довідка
про стан роботи зі зверненнями громадян у Дніпровській міській раді
за підсумками 8 місяців 2024 року

Протягом 8 місяців 2024 року до Дніпровської міської ради надійшло 27 464 звернення, що на 28,7 % менше, ніж за аналогічний період 2023 року (38 516).

З них:

- 10 844 звернення, або 39,5 % від загальної кількості, надійшло з Єдиної гарячої лінії для звернень громадян Дніпровської міської ради;
- 6 602 (24 %) – письмові звернення;
- 4 093 (14,9 %) – направлено на розгляд з Державної установи «Урядовий контактний центр»;
- 3 559 (13 %) – отримано з Контакт-центру «Гаряча лінія голови Дніпропетровської облдержадміністрації»;
- 1 806 (6,6 %) – електронні звернення;
- 341 (1,2 %) – доручення за зверненнями громадян від вищих органів влади та депутатів усіх рівнів;
- 213 (0,78 %) – звернення з особистих прийомів керівництва міської ради;
- як звернення розглянуто 6 електронних петицій, які у встановлений термін не набрали необхідної кількості голосів на їх підтримку (0,02 %).

Міністерством соціальної політики України направлено 5 доручень за зверненнями громадян, Міністерством у справах ветеранів України – 4, Міністерством з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України – 2, Міністерством розвитку громад, територій та інфраструктури України – 1 доручення за зверненнями громадян.

Отримано 4 доручення за зверненнями громадян з Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг, від Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини надійшло 3 доручення за зверненнями громадян.

З Дніпропетровської обласної державної адміністрації отримано 197 доручень за зверненнями громадян, з Дніпропетровської обласної ради – 3, з Прокуратури Дніпропетровської області та Дніпропетровських місцевих прокуратур отримано 30 доручень за зверненнями громадян, з Головного управління Держпродспоживслужби в Дніпропетровській області – 10 доручень за зверненнями громадян.

Відповідно до запровадженого Класифікатора звернень громадян за 8 місяців 2024 року надійшли:

- за ознакою надходження: первинне – 25 255, повторне – 1 115, дублетне – 42, неодноразове – 822, масове – 230;
- за видами: пропозиція (зауваження) – 239, заява (клопотання) – 26 916, скарга – 309;
- за статтю авторів звернень: чоловіча – 8 098, жіноча – 19 366;
- за суб'єктом: індивідуальні – 26 902, колективні – 303, анонімні – 259.

У звітному періоді кількість пропозицій, заяв і скарг від мешканців районів міста становила:

- Новокодацький район – 4 301 звернення (15,7 % від загальної кількості звернень);
- Амур-Нижньодніпровський район – 3 555 (13 %);
- Шевченківський район – 3 225 (11,7 %);
- Індустріальний район – 3 199 (11,6 %);
- Чечелівський район – 3 191 (11,6 %);
- Соборний район – 3 159 (11,5 %);
- Центральний район – 2 363 (8,6 %);
- Самарський район – 2 214 (8,1 %);
- інші міста – 2 257 (8,2 %).

Кількість звернень від жителів інших населених пунктів зменшилась на 4,5 % у порівнянні з аналогічним періодом 2023 року і становила 2 257 звернень.

Протягом звітного періоду до Дніпровської міської ради надійшло 303 колективних звернення, кількість підписів у яких становила 20 492.

У порівнянні з аналогічним періодом минулого року кількість колективних звернень зменшилась на 46,3 % та становила 1,1 % від загальної кількості (було 564 звернень).

Найчастіше у колективних зверненнях громадяни зверталися з питаннями ремонту дорожнього покриття та улаштування тротуару, перейменування вулиць, покосу трави та видалення карантинних рослин, ремонту та облаштування дитячих і спортивних майданчиків, дотримання правил торгівлі, омолодження та видалення дерев, ремонту каналізації, ремонту системи водопостачання, ремонту покрівлі будинків, прибирання прибудинкових територій, облаштування бомбосховищ/укриттів, заміни вікон після ракетних обстрілів.

Особливою формою колективного звернення громадян є електронна петиція.

Протягом 8 місяців цього року громадянами ініційовано 8 петицій, з яких 4 після їх перевірки на відповідність вимогам до електронних петицій, визначених Законом України «Про звернення громадян» та рішенням міської ради від 30.06.2016 № 38/5 «Про затвердження Положення про електронні петиції» (зі змінами), оприлюднено для збору підписів на платформі електронної демократії E-DEM «Місцеві петиції».

Тематика петицій: перейменування вулиць, капітальний ремонт дорожнього покриття, транспортні питання та питання щодо облаштування дитячих майданчиків.

За звітний період до Дніпровської міської ради надійшло 230 масових звернень (0,8 % від загальної кількості звернень). У порівнянні з аналогічним періодом минулого року кількість таких звернень зменшилась на 97 %, було 7 695 звернень.

Найпоширеніші питання, порушені у масових зверненнях: обслуговування дитячих та спортивних майданчиків; урегулювання графіків відключень

електроенергії; відсутність водопостачання; неякісне водопостачання.

У порівнянні з аналогічним періодом минулого року кількість повторних звернень до Дніпровської міської ради зменшилась на 26,7 % і становила 1 115 звернень за 8 місяців 2024 року проти 1 522 за 8 місяців 2023 року.

За даними аналізу визначено, що значна кількість повторних звернень – це звернення щодо видалення дерев та обрізки гілок; ремонту дорожнього покриття; відновлення зовнішнього освітлення; відсутності електропостачання; неякісного водопостачання; ремонту житлових будинків; надання матеріальної та гуманітарної допомоги, улаштування бомбосховищ та тимчасових укриттів; відмова у пільговому проїзді.

Згідно з проведеним аналізом основною причиною повторних звернень є незадоволення відповіддю, виникнення у заявника нових питань, уточнення щодо наданих роз'яснень.

За звітний період на ім'я міського голови від мешканців міста надійшло 47 подяк за допомогу та професіоналізм під час вирішення їх питань.

Серед авторів звернень, які зазначили свій соціальний стан, переважали пропозиції, заяви і скарги пенсіонерів – 35,3 % від загальної кількості. Звернення робітників становили 10,7 %, безробітних – 2 %, підприємців – 1 %, військовослужбовців – 1 %, працівників бюджетної сфери – 0,9 %, державних службовців – 0,3 %.

Кількість звернень від найменш соціально захищених категорій населення за 8 місяців цього року становила: особи з інвалідністю I – III груп – 10,1 % проти 9,5 % в аналогічному періоді минулого року; переселені або внутрішньо переміщені особи – 7,8 % проти 5,8 % в аналогічному періоді минулого року; ветерани праці – 2,5 %; учасники АТО, війни та бойових дій – 1,4 %; діти війни – 1,3 %; одинокі матері – 0,7 %; багатодітні сім'ї – 0,6 %.

У звітному періоді громадянами у зверненнях порушено 29 699 питань, а саме:

- комунальне господарство – 11 005 (37 % від загальної кількості питань);
- соціальна політика, соціальний захист населення – 9 247 (31,1 %);
- транспорт і зв'язок – 2 128 (7,2 %);
- діяльність органів місцевого самоврядування – 1 738 (5,8 %);
- забезпечення дотримання законності та охорона правопорядку, реалізація прав і свобод громадян, запобігання дискримінації – 1 518 (5,1 %);
- охорона здоров'я – 849 (2,8 %);
- обороноздатність, суверенітет, міждержавні і міжнаціональні відносини – 836 (2,8 %);
- економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво – 579 (2 %);
- екологія та природні ресурси – 323 (1,1 %);
- освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльності та інтелектуальна власність – 308 (1 %).
- житлова політика – 260 (0,9 %);
- культура та культурна спадщина, туризм – 221 (0,8 %);
- діяльність підприємств і установ – 176 (0,6 %);

- аграрна політика і земельні відносини – 127 (0,5 %);
- інформаційна політика, діяльність засобів масової інформації – 115 (0,4 %)
- молодь, фізична культура і спорт – 91 (0,3 %);
- сімейна та гендерна політика – 73 (0,24 %);
- праця і заробітна плата – 48 (0,2 %);
- промислова політика – 11 (0,03 %);
- фінансова, податкова, митна політика – 4 (0,01 %);
- охорона праці та промислова безпека – 3;
- діяльність об'єднань громадян, релігія та міжконфесійні відносини – 2;
- діяльність місцевих органів виконавчої влади – 1;
- інші питання – 36 (0,12 %).

За звітний період порівняно з аналогічним періодом минулого року у 1,8 разів зменшилась кількість звернень з питань соціального захисту населення – 9 247, що становило 31,1 % від загальної кількості питань (за 8 місяців 2023 року – 16 474), з яких 6 490 звернень (70,2 % від загальної кількості питань соціального захисту) – питання надання матеріальної допомоги; 1 685 звернень або 18,2 % – питання отримання соціальних виплат, 519 звернень або 5,6 % – це питання отримання гуманітарної допомоги.

Кількість звернень з питань комунального господарства зменшилась на 19,1 % у порівнянні з аналогічним періодом 2023 року.

Основні питання комунального господарства, з якими зверталися мешканці міста:

- благоустрій території, будівництво та ремонт місцевих доріг – 5 760 (52,3 % від загальної кількості питань комунального господарства);
- водозабезпечення – 2 434 (22,1 %);
- ремонт та експлуатація будинків, комунальних мереж – 1 788 (16,2 %);
- вартість житлово-комунальних послуг – 484 (4,4 %);
- електропостачання – 423 (3,8 %);
- теплопостачання – 325 (2,9 %);
- якість комунальних послуг – 210 (1,9 %);
- газифікація – 29 (0,3 %).

За звітний період на 33,2 % зменшилась кількість звернень з питань транспорту – 2 128 (7,2 % від загальної кількості), в аналогічному періоді 2023 року їх кількість становила 3 184. Основні питання транспорту – удосконалення роботи міського автомобільного транспорту загального користування та забезпечення пільгового проїзду громадян.

Серед питань, які пов'язані зі збройною агресією проти державного суверенітету України, найпоширенішими були питання щодо цивільного захисту, облаштування та утримання бомбосховищ, відновлення житла після вибухів, надання тимчасового житла внутрішньо переміщеним особам.

У звітному періоді відбулося зменшення кількості звернень з питань промислової політики; аграрної політики і земельних питань; економічної, цінової, інвестиційної, зовнішньоекономічної, регіональної політики та

будівництва, підприємництва; охорони праці та промислової безпеки; інформаційної політики, засобів масової інформації; освіти, науки, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності.

Збільшилась кількість звернень з питань сімейної та гендерної політики та з питань діяльності підприємств та установ.

За звітний період найбільшу кількість звернень розглянуто департаментом соціальної політики Дніпровської міської (26,8 % від загальної кількості звернень), департаментом благоустрою та інфраструктури Дніпровської міської ради (26,2 %), департаментом житлового господарства Дніпровської міської ради (11,9 %), департаментом транспорту та транспортної інфраструктури Дніпровської міської ради (8,3 %). Центральним управлінням соціального захисту населення Дніпровської міської ради розглянуто 2,7 % від загальної кількості звернень, Правобережним управлінням соціального захисту населення Дніпровської міської ради – 2,6 %, Лівобережним управлінням соціального захисту населення Дніпровської міської ради – 2,5 %. Іншими виконавчими органами Дніпровської міської ради розглянуто 19 % від загальної кількості звернень.

За результатами розгляду звернень за 8 місяців цього року:

– надано роз'яснення щодо порядку вирішення питань – 22 642 звернення (82,4 %);

– вирішено позитивно – 2 490 звернень (9,1 %), з яких 33,9 % розглянуто департаментом благоустрою та інфраструктури Дніпровської міської ради, 23,6 % – департаментом соціальної політики Дніпровської міської ради, 19,7 % – департаментом житлового господарства Дніпровської міської ради;

– не підлягало розгляду – 306 звернень (1,1 %);

– переслано за належністю – 226 звернень (0,9 %);

– задоволено – 75 звернень (0,3 %);

– перебуває на розгляді – 1 725 звернень або 6,2 % (станом на 06.09.2024 термін надання відповіді не закінчився).

Усі пропозиції, заяви і скарги громадян, що надійшли до Дніпровської міської ради розглянуто відповідно до чинного законодавства. Листи, в яких порушувалися питання, що не належали до повноважень Дніпровської міської ради, надсилалися для вирішення по суті до органів виконавчої влади, правоохоронних органів, установ і організацій.

Робота зі зверненнями громадян перебуває на постійному контролі у Дніпровській міській раді та спрямована на безумовне виконання вимог Закону України «Про звернення громадян».