

Інформаційно-аналітична довідка
про стан роботи зі зверненнями громадян у Дніпровській міській раді
за підсумками 9 місяців 2024 року

Протягом 9 місяців 2024 року до Дніпровської міської ради надійшло 30 724 звернення, що на 27,7 % менше, ніж за аналогічний період 2023 року (42 499).

Джерела надходжень:

- Єдина гаряча лінія для звернень громадян Дніпровської міської ради – 12 451 звернення, або 40,53 % від загальної кількості;
- письмові звернення – 6 959 (22,65 %);
- Державна установа «Урядовий контактний центр» – 4 545 (14,79 %);
- контакт-центр «Гаряча лінія голови Дніпропетровської облдержадміністрації» – 4 064 (13,23 %);
- електронні звернення – 2 065 (6,72 %);
- доручення за зверненнями громадян від вищих органів влади та депутатів усіх рівнів – 403 (1,31 %);
- звернення з особистих прийомів керівництва міської ради – 231 (0,76 %).

Електронні петиції, які у встановлений термін не набрали необхідної кількості голосів на їх підтримку, розглянуті як звернення – 6 (0,01 %).

Міністерством соціальної політики України до Дніпровської міської ради направлено 7 доручень за зверненнями громадян, Міністерством у справах ветеранів України – 4, Міністерством з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України – 2, Міністерством розвитку громад та територій України – 1, Міністерством розвитку громад, територій та інфраструктури України – 1 доручення за зверненнями громадян.

Отримано 12 доручень 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 162 доручення за зверненнями громадян, з Дніпропетровської обласної ради – 4, з Прокуратури Дніпропетровської області та Дніпропетровських місцевих прокуратур отримано 34 доручення за зверненнями громадян, з Головного управління Держпродспоживслужби в Дніпропетровській області – 11 доручень за зверненнями громадян.

Відповідно до запровадженого Класифікатора звернень громадян за 9 місяців 2024 року звернення розподілено:

- за ознакою надходження: первинне – 28 141, повторне – 1 290, дублетне – 57, неодноразове – 918, масове – 318;
- за видами: пропозиція (зауваження) – 290, заява (клопотання) – 30 103, скарга – 331;
- за статтю авторів звернень: чоловіча – 9 014, жіноча – 21 710;
- за суб'єктом: індивідуальні – 30 087, колективні – 344, анонімні – 293.

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

- Новокодацький район – 4 734 звернення (15,4 % від загальної кількості звернень);
- Амур-Нижньодніпровський район – 3 998 (13 %);
- Шевченківський район – 3 633 (11,8 %);
- Чечелівський район – 3 613 (11,8 %);
- Індустріальний район – 3 603 (11,7 %);
- Соборний район – 3 548 (11,5 %);
- Центральний район – 2 661 (8,7 %);
- Самарський район – 2 515 (8,2 %);
- інші міста – 2 419 (7,9 %).

Кількість звернень від жителів інших населених пунктів зменшилась на 7,42 % у порівнянні з аналогічним періодом 2023 року і становила 2 419 звернень проти 2 613.

Протягом звітного періоду до Дніпровської міської ради надійшло 344 колективних звернення, кількість підписів у яких становила 21 467.

У порівнянні з аналогічним періодом минулого року кількість колективних звернень зменшилась на 44,9 % та становила 1,1 % від загальної кількості (було 625 звернень).

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

Особливою формою колективного звернення громадян є електронна петиція.

Протягом 9 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 318 масових звернень (1,03 % від загальної кількості звернень). У порівнянні з аналогічним періодом минулого року кількість таких звернень зменшилась на 95,9 %, було 7 756 звернень.

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

електроенергії; забруднення атмосферного повітря; відсутність водопостачання; неякісне водопостачання.

У порівнянні з аналогічним періодом минулого року кількість повторних звернень до Дніпровської міської ради зменшилась на 33,47 % і становила 1 290 звернень за 9 місяців 2024 року проти 1 939 за 9 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 до Дніпровської міської ради від мешканців міста надійшло 53 подяки за допомогу та професіоналізм під час вирішення їх питань.

Серед авторів звернень, які зазначили свій соціальний стан, переважали пропозиції, заяви і скарги пенсіонерів – 34,1 % від загальної кількості. Звернення робітників становили 11,23 %, безробітних – 2 %, підприємців – 1,1 %, військовослужбовців – 0,97 %, працівників бюджетної сфери – 0,84 %, державних службовців – 0,32 %.

Кількість звернень від найменш соціально захищених категорій населення за 9 місяців цього року становила: особи з інвалідністю I – III груп – 9,76 % проти 9,26 % в аналогічному періоді минулого року; переселені або внутрішньо переміщені особи – 7,58 % проти 7,73 % в аналогічному періоді минулого року; ветерани праці – 2,4 %; учасники АТО, війни та бойових дій – 1,41 %; діти війни – 1,25 %; багатодітні сім'ї – 0,69 %, одинокі матері – 0,68 %.

У звітному періоді громадянами у зверненнях порушено 33 374 питання, а саме:

- комунальне господарство – 12 751 (38,2 % від загальної кількості питань);
- соціальна політика, соціальний захист населення – 9 770 (29,3 %);
- транспорт і зв'язок – 2 369 (7,1 %);
- діяльність органів місцевого самоврядування – 1 937 (5,8 %);
- забезпечення дотримання законності та охорона правопорядку, реалізація прав і свобод громадян, запобігання дискримінації – 1 758 (5,27 %);
- обороноздатність, суверенітет, міждержавні і міжнаціональні відносини – 1 012 (3,03 %);
- охорона здоров'я – 934 (2,8 %);
- економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво – 696 (2,1 %);
- освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльності та інтелектуальна власність – 428 (1,3 %);
- екологія та природні ресурси – 383 (1,1 %);
- житлова політика – 305 (0,9 %);

- культура та культурна спадщина, туризм – 273 (0,8 %);
- діяльність підприємств і установ – 195 (0,6 %);
- аграрна політика і земельні відносини – 134 (0,4 %);
- інформаційна політика, діяльність засобів масової інформації – 120 (0,3 %)
- молодь, фізична культура і спорт – 104 (0,3 %);
- сімейна та гендерна політика – 82 (0,25 %);
- праця і заробітна плата – 59 (0,2 %);
- промислова політика – 13 (0,04 %);
- фінансова, податкова, митна політика – 5 (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 – 40 (0,12 %).

За звітний період порівняно з аналогічним періодом минулого року у 1,8 разів зменшилась кількість звернень з питань соціального захисту населення – 9 770, що становило 29,3 % від загальної кількості питань (за 9 місяців 2023 року – 17 247), з яких 6 826 звернень (69,9 % від загальної кількості питань соціального захисту) – питання надання матеріальної допомоги; 1 785 звернень, або 18,3 %, – питання отримання соціальних виплат, 547 звернень, або 5,6 %, – це питання отримання гуманітарної допомоги.

Кількість звернень з питань комунального господарства зменшилась на 18,2 % у порівнянні з аналогічним періодом 2023 року.

Основні питання комунального господарства, з якими зверталися мешканці міста:

- благоустрій території, будівництво та ремонт місцевих доріг – 6 723 (52,7 % від загальної кількості питань комунального господарства);
- водозабезпечення – 2 858 (22,4 %);
- ремонт та експлуатація будинків, комунальних мереж – 2 065 (16,2 %);
- вартість житлово-комунальних послуг – 545 (4,3 %);
- електропостачання – 460 (3,6 %);
- теплопостачання – 348 (2,7 %);
- якість комунальних послуг – 240 (1,9 %);
- газифікація – 32 (0,25 %).

За звітний період на 35,2 % зменшилась кількість звернень з питань транспорту – 2 369 (7,1 % від загальної кількості), в аналогічному періоді 2023 року їх кількість становила 3 656. 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

ракетних обстрілів, 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 благоустрою та інфраструктури Дніпровської міської ради (27,5 %), департаментом соціальної політики Дніпровської міської (25,3 % від загальної кількості звернень), департаментом житлового господарства Дніпровської міської ради (11,9 %), департаментом транспорту та транспортної інфраструктури Дніпровської міської ради (8,5 %). Центральним управлінням соціального захисту населення Дніпровської міської ради розглянуто – 2,6 % від загальної кількості звернень, Правобережним управлінням соціального захисту населення Дніпровської міської ради – 2,4 %, Лівобережним управлінням соціального захисту населення Дніпровської міської ради – 2,4 %. Іншими виконавчими органами Дніпровської міської ради розглянуто 19,4 % від загальної кількості звернень.

За результатами розгляду звернень за 9 місяців цього року:

- надано роз'яснення щодо порядку вирішення питань – 25 562 звернення (83,2 %);

- вирішено позитивно – 3 115 звернень (10,1 %), з яких 40,2 % розглянуто департаментом благоустрою та інфраструктури Дніпровської міської ради, 20,5 % – департаментом соціальної політики Дніпровської міської ради, 18,1 % – департаментом житлового господарства Дніпровської міської ради;

- не підлягало розгляду – 353 звернення (1,15 %);

- переслано за належністю – 259 звернень (0,84 %);

- задоволено – 82 звернення (0,27 %);

- перебуває на розгляді – 1 353 звернення або 4,4 % (станом на 10.10.2024 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».