

Інформаційно–аналітична довідка
про стан роботи зі зверненнями громадян у Дніпровській міській раді
за I квартал 2025 року

У I кварталі 2025 року управлінням по роботі зі зверненнями громадян Дніпровської міської ради зареєстровано 10 466 індивідуальних та колективних звернень громадян, порівняно з аналогічним періодом 2024 року загальна кількість звернень зменшилась на 3 % (було 10 789).

Кількість пропозицій, заяв і скарг від мешканців районів міста становила:

- Новокодацький район – 1 867 звернень (17,8 % від загальної кількості звернень);
- Індустріальний район – 1 425 (13,6 %);
- Амур-Нижньодніпровський район – 1 334 (12,8 %);
- Чечелівський район – 1 247 (11,9 %);
- Соборний район – 1 173 (11,2 %);
- Шевченківський район – 1 158 (11,1 %);
- Самарський район – 905 (8,7 %);
- Центральний район – 883 (8,4 %);
- інші населені пункти – 474 (4,5 %).

У порівнянні з I кварталом 2024 року кількість звернень від жителів Новокодацького району збільшилась на 6,7 %, від жителів Індустріального району – на 6,4 %, кількість звернень від мешканців інших районів зменшилась: Амур-Нижньодніпровський район – на 2,1 %, Чечелівський – на 8,9 %, Соборний – на 9,8 %, Шевченківський – на 8 %, Самарський – на 5,4 %, Центральний – на 1,1 %.

Кількість звернень від громадян з інших населених пунктів зменшилась на 15,2 %.

Джерела надходжень:

- пошта – 4 178 звернень, або 39,9 % від загальної кількості звернень;
- електронна пошта – 305 звернень (2,9 %);
- Єдина гаряча лінія для звернень громадян Дніпровської міської ради – 3 141 звернення (30 %);
- Державна установа «Урядовий контактний центр» – 1 231 звернення (11,8 %);
- Контакт-центр «Гаряча лінія голови Дніпропетровської обласної державної адміністрації» – 921 звернення (8,8 %);
- Інтернет (заповнення форми на офіційному вебсайті Дніпровської міської ради) – 426 (4,1 %);
- вищі органи влади та депутати усіх рівнів – 190 (1,81 %).

На особистих прийомах керівництвом міської ради прийнято 69 громадян (0,65 % від загальної кількості звернень), як звернення громадян розглянуто 5 (0,04%) електронних петицій.

У звітному періоді з Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини надійшло 4 доручення за зверненнями громадян, з Міністерства

розвитку громад та територій України – 1 доручення, з Міністерства соціальної політики України – 1 доручення.

З Регіонального представництва Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини у Дніпропетровській області отримано 3 доручення за зверненнями громадян, з Дніпропетровської обласної державної адміністрації – 73 доручення.

З Прокуратури Дніпропетровської області та Дніпропетровських місцевих прокуратур (відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян») надіслано для розгляду та вжиття заходів 7 звернень громадян.

У звітному періоді кількість письмових звернень становила 4 909, що на 2,7 % більше, ніж в аналогічному періоді 2024 року (було 4 778).

Кількість доручень з Державної установи «Урядовий контактний центр» збільшилась на 3,1 % (було 1 193).

Кількість звернень, що надійшли з Єдиної гарячої лінії для звернень громадян Дніпровської міської ради навпаки зменшилась на 7,2 % (було 3 384), кількість електронних звернень також зменшилась на 34,8 % (було 655).

У порівнянні з I кварталом 2024 року кількість звернень з Контакт-центру «Гаряча лінія голови Дніпропетровської обласної державної адміністрації» зменшилась на 25,8 % (було 1 241).

На підставі Класифікатора звернень громадян, затвердженого Постановою Кабінету Міністрів України від 24.09.2008 № 858 (із змінами), отримані у I кварталі 2025 року звернення розподілено:

за ознакою надходження: первинні – 9 476; повторні – 241; дублетні – 33; неодноразові – 264; масові – 452;

за видами: пропозиції (зауваження) – 151; заяви (клопотання) – 10 259; скарги – 56;

за статтю авторів звернень: чоловіча – 2 950; жіноча – 7 516;

за суб'єктом: індивідуальні – 10 256; колективні – 147 (10 210 підписів); анонімні – 63;

за типом: телеграми – 0; листи – 4 228; усні – 4 689; електронні – 1 544; петиції – 5;

за категоріями авторів звернень: учасник війни – 27; дитина війни – 210; особа з інвалідністю внаслідок Другої світової війни – 0; особи з інвалідністю внаслідок війни – 75; учасник бойових дій – 145; ветеран праці – 440; ветеран військової служби – 7; особа з інвалідністю I групи – 225; особа з інвалідністю II групи – 624; особа з інвалідністю III групи – 586; дитина з інвалідністю – 38; одинока мати – 83; мати-героїня – 7; багатодітна сім'я – 78; особа, що потерпіла від Чорнобильської катастрофи – 9; учасник ліквідації наслідків аварії на Чорнобильській АЕС – 14; Герой України – 1; Герой Радянського Союзу – 0; Герой Соціалістичної Праці – 0; дитина – 6; учасник АТО – 2; член сім'ї загиблого – 100; переселена або внутрішньо переміщена особа – 659; інші категорії – 7 130;

за соціальним станом: пенсіонер – 5 085; пенсіонер з числа військово-службовців – 17; робітник – 902; селянин – 4; працівник бюджетної сфери – 112; державний службовець – 30; військовослужбовець – 137; підприємець – 90; безробітний – 314; учень, студент – 49; служитель релігійної організації – 1;

особа, що позбавлена волі, особа, воля якої обмежена – 1; журналіст – 5; інші – 3 719.

Аналіз свідчить, що у I кварталі 2025 року у порівнянні з I кварталом 2024 року кількість колективних звернень збільшилась на 20,4 % (147 звернень проти 117).

У колективних зверненнях (10 210 підписів) мешканці міста порушували питання щодо ремонту дорожнього та тротуарного покриття; оплати послуг теплопостачання; облаштування дитячих майданчиків; улаштування укриття на території навчального закладу; улаштування зупинок громадського транспорту; улаштування зовнішнього освітлення.

У звітному періоді громадянами у зверненнях порушено 11 339 питань (було 11 395), а саме:

- соціальна політика, соціальний захист населення – 4 884 (43,1 % від загальної кількості питань) – зменшення у порівнянні з минулим періодом на 2,1 %;
- комунальне господарство – 3 288 (29 %) – зменшення на 3,3 %;
- транспорт і зв'язок – 681 (6 %) – зменшення на 16,8 %;
- охорона здоров'я – 211 (1,9 %) – зменшення на 14,2 %;
- обороноздатність, суверенітет, міждержавні і міжнаціональні відносини – 166 (1,5 %) – зменшення на 34,4 %;
- аграрна політика і земельні відносини – 28 (0,2 %);
- сімейна та гендерна політика – 13 (0,1 %);
- промислова політика – 3 (0,03 %);

Порівняно з минулим звітним періодом у I кварталі 2025 року збільшились кількість звернень з питань:

- діяльність органів місцевого самоврядування – 640 (5,6 % від загальної кількості питань) на 11,3 %;
- забезпечення дотримання законності та охорона правопорядку, реалізація прав і свобод громадян, запобігання дискримінації – 523 (4,6 %) на 15,4 %;
- економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво – 185 (17,8 %);
- інформаційна політика, діяльність засобів масової інформації – 158 (53,7 %);
- житлова політика – 123 (27,6 %);
- освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльності та інтелектуальна власність – 112 (16,9 %);
- культура та культурна спадщина, туризм – 102 (33,3 %);
- екологія та природні ресурси – 95 (60 %);
- діяльність підприємств та установ – 52 (23 %);
- молодь, фізична культура і спорт – 27 (33,3 %);
- праця і заробітна плата – 22 (41 %);
- фінансова, податкова, митна політика – 7 (85,7 %);
- інші – 19 (25 %).

За результатами аналізу встановлено, що у звітному періоді головним питанням для мешканців міста було питання соціальної політики та соціального

захисту населення. Кількість звернень з питань надання матеріальної допомоги у I кварталі 2025 року збільшилась на 7,1 % і становила 4 383 звернення проти 4 094 звернення в аналогічному періоді 2024 року. Кількість звернень з питань надання матеріальної допомоги на ліквідацію наслідків збройної агресії російської федерації (наслідки ракетних обстрілів) зменшилась на 84 % (30 звернень у I кварталі 2025 року проти 188 в аналогічному періоді 2024 року).

За I квартал 2025 року найбільшу кількість звернень розглянуто:

- департаментом соціальної політики Дніпровської міської ради – 44,1 %;
- департаментом благоустрою та інфраструктури Дніпровської міської ради – 20,3 %;
- департаментом житлового господарства Дніпровської міської ради – 10,2 %;
- департаментом транспорту та транспортної інфраструктури Дніпровської міської ради – 6,7 %;
- інспекцією з питань благоустрою Дніпровської міської ради – 2,2 %;
- Лівобережним управлінням соціального захисту населення Дніпровської міської ради – 1,7 %;
- Центральним управлінням соціального захисту населення Дніпровської міської ради розглянуто – 1,5 %;
- Правобережним управлінням соціального захисту населення Дніпровської міської ради – 1,4 %;
- іншими виконавчими органами – 11,9 %.

За результатами розгляду звернень за I квартал 2025 року станом на 07.04.2025:

- надано роз'яснення щодо порядку вирішення питань – 8 286 звернень (79,2 %);
- вирішено позитивно – 701 звернення (6,7 %);
- переслано за належністю – 77 звернень (0,7 %);
- не підлягало розгляду – 77 звернень (0,7 %);
- задоволено – 23 звернення (0,3 %);
- перебуває на розгляді (термін надання відповіді не закінчився) – 1 302 звернення (12,4 %).

У I кварталі 2025 року вирішено позитивно 711 питань, які громадяни порушили у зверненнях, зокрема, з питань комунального господарства надано позитивні відповіді на 307 звернень (тепло-, водопостачання, обрізка гілок, видалення дерев, відновлення зовнішнього освітлення, вивезення сміття), вирішено позитивно 109 звернень з питань надання матеріальної допомоги, 160 звернень з питань житлового господарства, 62 звернення з питань екології та інші.

За джерелами надходжень вирішено позитивно: Єдина гаряча лінія для звернень громадян Дніпровської міської ради – 335 звернень, Контакт-центр «Гаряча лінія голови Дніпропетровської обласної державної адміністрації» – 103 звернення, Державна установа «Урядовий контактний центр» – 74 звернення, письмові – 120 звернень, електронні – 382 звернення.

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.

У звітному періоді управлінням по роботі зі зверненнями громадян Дніпровської міської ради постійно надавалася практична та методична допомога виконавчим органам та комунальним підприємствам Дніпровської міської ради щодо організації роботи зі зверненнями громадян відповідно до вимог чинного законодавства.

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