Аналітична довідка  
про стан роботи зі зверненнями громадян   
у Дніпровській міській раді   
за підсумками 2019 року

У 2019 році до Дніпровської міської ради надійшло 139 808 звернень, що у 2,3 разу більше ніж у 2018 році (було 60 625 звернень), з них:

–  24 251 звернення (17,3 % від загальної кількості) надійшло з Єдиної гарячої лінії для звернень громадян Дніпровської міської ради (у 2018   
році – 23 818);

–  18 403 звернення (13,2 %) – доручення за зверненнями громадян від вищих органів влади (у 2018 році – 20 889);

–  92 944 звернення (66,52 %) надані громадянами безпосередньо до Дніпровської міської ради (у 2018 році – 11 258);

–  1 179 звернень (0,85 %) – подано громадянами на особистому прийомі міського голови та керівництва міської ради (у 2018 році – 2 325);

–  2 533 звернення (1,8 %) надійшло через офіційний вебсайт Дніпровської міської ради та на електронну адресу Дніпровської міської ради (у 2018   
році – 1 815);

–  175 звернень (0,13 %) – депутатські звернення з питань, порушених громадянами (у 2018 році – 477);

–  323 (0,2 %) – петиції, які були розглянуті як звернення громадян (у 2018 році – 43).

У 2019 році загальна кількість звернень, що надійшли до Дніпровської міської ради з Дніпропетровського обласного контактного центру, зменшилась і становила 17 910 (у 2018 році – 19 794). Так, у 2019 році з Контакт-центру «Гаряча лінія голови Дніпропетровської облдержадміністрації» надійшло 8 983 звернення (у 2018 році – 12 804). Кількість звернень з Державної установи «Урядовий контактний центр» становила 8 927 (у 2018 році – 6 990).

Кількість звернень, які надійшли безпосередньо з Дніпропетровської обласної державної адміністрації, становила 192, що менше минулорічних показників на 66,4 % (у 2018 році – 572).

У 2019 році з Генеральної прокуратури України, Прокуратури Дніпро-петровської області та Дніпропетровських місцевих прокуратур до Дніпровської міської ради направлено 118 звернень (у 2018 році – 212).

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 2019 році їх кількість становила 40 (у 2018 році – 57).

За видами звернень, визначених Законом України «Про звернення громадян», у 2019 році домінували заяви – 98,9 % від загальної кількості звернень. Скарги становили 1 % 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 2019 році у Дніпровській міській раді зареєстровано 357 петицій. 323 петиції, які в установлений строк не набрали необхідної кількості голосів на їх підтримку, були розглянуті як звернення громадян. Робочою групою для опрацювання електронних петицій Дніпровської міської ради було розглянуто 34 електронні петиції, 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 2019 році на особистих прийомах Дніпровським міським головою Філатовим Б. А. було прийнято 308 громадян, секретарем Дніпровської міської ради Санжарою О. О. – 630, заступниками міського голови з питань діяльності виконавчих органів – 241.

У 2019 році до Дніпровської міської ради надійшло 3 890 повторних звернень (2,8 % від загальної кількості звернень). У порівнянні з 2018 роком їх кількість зменшилась несуттєво (було 4 061 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 тощо. Основною причиною їх надходження залишається незгода заявників із наданими роз’ясненнями щодо вирішення їх питань.

У 2019 році найбільше звернень надійшло від жителів Новокодацького району – 23 635 (16,9 % від загальної кількості звернень), Шевченківського – 20 482 (14,7 %), Амур-Нижньодніпровського – 19 687 (14 %), Чечелівського – 18 004 (12,9 %), Соборного – 17 066 (12,2 %), Індустріального – 16 864 (12,1 %), Самарського – 10 749 (7,7 %), Центрального – 10 651 (7,6 %). Від жителів інших міст до Дніпровської міської ради надійшло 2 670 звернень (1,9 % від загальної кількості звернень).

Аналіз статистичних даних щодо соціального стану заявників свідчить, що найбільше звернень надійшло від пенсіонерів (49,3 % від загальної кількості звернень), робітників (18,3 %), безробітних (2,9 %), підприємців (1,3 %).

Значна кількість звернень надійшла від найменш соціально захищених категорій населення: людей з інвалідністю I-III групи (4,2 % від загальної кількості звернень); дітей війни (2,4 %); ветеранів праці (1,5 %); багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь (1,1 %), а також учасників та осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників бойових дій (2,3 %). Порушені ними питання потребують особливої уваги.

У 2019 році громадянами у зверненнях порушено 143 481 питання.

У порівнянні з 2018 роком значно збільшилась кількість звернень з питань соціального захисту населення – 94 175, що становить 65,6 % від загальної кількості питань. У минулому році кількість таких питань становила 9 772.

У 2019 році на 19,1 % зменшилась кількість питань, що належать до сфери житлово-комунального господарства, – 28 658 (у 2018 році – 35 446), що становить 20 % від загальної кількості питань.

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

–  благоустрій території, будівництво та ремонт місцевих доріг (44 % з усіх питань житлово-комунального господарства);

–  ремонт та експлуатація будинків, комунальних мереж (22 %);

–  теплопостачання (11 %);

–  водозабезпечення (8 %);

–  вартість житлово-комунальних послуг (8 %);

–  якість комунальних послуг (7 %).

Збільшилась кількість звернень з питань транспорту. У 2019 році було порушено 5 769 таких питань (4 % від загальної кількості). Основні питання транспорту – це неналагоджена робота маршрутних транспортних засобів та завеликий інтервал руху.

Також у 2019 році збільшилась кількість звернень з питань:

–  забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян, запобігання дискримінації (1,9 % від загальної кількості);

–  діяльності органів місцевого самоврядування (1,9 %);

–  економічної, цінової, інвестиційної, зовнішньоекономічної, регіональної політики та будівництва, підприємництва (1,8 %);

–  охорони здоров’я (1,3 %);

–  аграрної політики і земельних питань (0,6 %);

–  екології та природних ресурсів (0,5 %).

Зменшилась кількість звернень з питань:

–  праці і заробітної плати (0,1 %);

–  промислової політики (0,07 %);

–  інформаційної політики, діяльності засобів масової інформації (0,02 %).

Протягом 2019 року до міської ради надійшло 1 388 колективних звернень від громадян (у 2018 році – 1 956) з питань ремонту та експлуатації будинків, комунальних мереж, вартості житлово-комунальних послуг, благоустрою прибудинкових територій, видалення дерев і обрізки гілок тощо.

У 2019 році на ім’я міського голови від мешканців міста надійшло 89 подяк за надану допомогу та професіоналізм під час вирішення проблем громадян.

За підсумками розгляду звернень, що надійшли до Дніпровської міської ради, позитивно вирішено 74 320, що становить 53,15 % від загальної кількості звернень. Громадянам надано роз’яснення на 59 967 звернень з посиланням на правові норми або повідомлено про необхідність вжиття додаткових заходів для подальшого вирішення порушених питань.

У 2019 році найбільшу кількість звернень розглянуто департаментом соціальної політики Дніпровської міської ради (65,4 % від загальної кількості звернень), департаментом благоустрою та інфраструктури Дніпровської міської ради (10 %), департаментом житлового господарства Дніпровської міської ради (9,6%), департаментом транспорту та транспортної інфраструктури Дніпровської міської ради (3,9 %).

У 2019 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 щодо дотримання термінів розгляду звернень громадян та звернень на особистих прийомах міського голови та керівництва міської ради.

Протягом 2019 року управлінням по роботі зі зверненнями громадян Дніпровської міської ради проведено перевірки та оцінювання рівня організації роботи зі зверненнями громадян у виконавчих органах міської ради. Під час проведення перевірок керівникам і посадовим особам було надано методичну і практичну допомогу.

За результатами перевірок визначено, що робота зі зверненнями громадян у виконавчих органах Дніпровської міської раді відповідає вимогам 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».

Протягом 2019 року у Дніпровській міській раді вжито всіх 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.