

АНАЛІТИЧНО-ІНФОРМАЦІЙНА ДОВІДКА
про стан роботи зі зверненнями громадян
у Дніпровській міській раді
за підсумками 2024 року

На виконання вимог Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» Дніпровською міською радою протягом 2024 року проводилась системна робота щодо розгляду звернень громадян та вирішення порушених питань.

У звітному періоді управлінням по роботі зі зверненнями громадян Дніпровської міської ради зареєстровано 40 119 індивідуальних та колективних звернень від 67 864 громадян.

Джерела надходжень:

- Єдина гаряча лінія для звернень громадян Дніпровської міської ради – 16 382 звернення, або 40,8 % від загальної кількості звернень;
- пошта – 8 402 звернення (20,9 %);
- Державна установа «Урядовий контактний центр» – 6 129 звернень (15,3 %);
- Контакт-центр «Гаряча лінія голови Дніпропетровської обласної державної адміністрації» – 5 565 звернень (13,9 %);
- електронна пошта – 860 звернень (2,1 %);
- Інтернет, шляхом заповнення форми на офіційному вебсайті Дніпровської міської ради – 1 943 звернення (4,8 % від загальної кількості звернень).

Від вищих органів влади та інших органів, установ, організацій отримано 510 доручень за зверненнями громадян (1,3 % від загальної кількості звернень), від депутатів усіх рівнів отримано 55 доручень за зверненнями громадян (0,1 %), від громадських організацій надійшло 11 звернень (0,03 %).

Як звернення громадян зареєстровано 9 (0,02 %) електронних петицій, які в установленний термін не набрали необхідну кількість голосів на їх підтримку.

На особистому прийомі керівництвом міської ради прийнято 298 (0,7 %) громадян.

Аналіз свідчить, що у 2024 році порівняно з 2023 роком кількість звернень зменшилась на 26,2 % (було 54 345).

На 25,5 % зменшилась кількість звернень, що надійшли з Єдиної гарячої лінії для звернень громадян Дніпровської міської ради (було 21 995).

Кількість доручень з Державної установи «Урядовий контактний центр» зменшилась в 1,3 разу або на 21,3 % (було 7 788), кількість звернень з Контакт-центру «Гаряча лінія голови Дніпропетровської облдержадміністрації» зменшилась у 2,1 рази (було 11 773), або на 52,7 %.

У 2024 році кількість доручень за зверненнями громадян з Дніпропетровської обласної державної адміністрації несуттєво збільшилась: 322 доручення проти 317 у 2023 році.

З Дніпропетровської обласної ради надійшло 5 доручень за зверненнями

громадян, що у 2,4 рази менше ніж за аналогічний період минулого року (у 2023 році – 12).

Від Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини надійшло 3 доручення за зверненнями громадян, від Офісу Президента України – 2.

Протягом 2024 року з Генеральної прокуратури України отримано 2 доручення, з Прокуратури Дніпропетровської області та Дніпропетровських місцевих прокуратур – 50 доручень за зверненнями громадян, їх кількість зменшилась в 1,3 разу (у 2023 році – 66), з Південного міжрегіонального управління міністерства юстиції (м. Одеса) – 2.

У 2024 році кількість доручень за зверненнями громадян від Національної поліції України становила 1 доручення, від Головного управління Національної поліції в Дніпропетровській області – 5, від Головного управління ДСНС України у Дніпропетровській області – 3.

У звітному періоді до Дніпровської міської ради направлено: Міністерством соціальної політики України – 13 доручень за зверненнями громадян, Міністерством у справах ветеранів України – 7, Міністерством з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України – 3, Міністерством молоді та спорту України – 2, Міністерством охорони здоров'я України – 1, Міністерством розвитку громад, територій та інфраструктури України – 1 доручення.

З Національної комісії, що здійснює державне регулювання у сферах енергетики та комунальних послуг надійшло 18 доручень за зверненнями громадян, від Національної соціальної сервісної служби України – 4, з управління Державної служби якості освіти у Дніпропетровській області – 3.

Кількість доручень за зверненнями громадян від Головного управління Держпродспоживслужби в Дніпропетровській області у 2024 році порівняно з 2023 роком не змінилась і становила 15 звернень.

Аналіз статистичних даних у розрізі районів міста засвідчив про зменшення у 2024 році пропозицій, заяв і скарг від жителів усіх районів міста.

Звернення мешканців Новокодацького району становили 6 063 (15,1 % від загальної кількості звернень), Амур-Нижньодніпровського – 5 146 (12,8 %), Соборного – 4 905 (12,2 %), Шевченківського – 4 858 (12,1 %), Чечелівського – 4 790 (11,9 %), Індустріального – 4 532 (11,3 %), Центрального – 3 593 (8,9 %), Самарського – 3 238 (8,1 %).

Від мешканців Дніпровського району Дніпропетровської області надійшло 263 звернення (0,6 %). Від жителів інших населених пунктів отримано 2 731 звернення (6,8 %) проти 3 303 (6 %) у 2023 році.

Від внутрішньо переміщених осіб, які проживають на території міста Дніпра, отримано 2 900 звернень, у 2023 році – 3 111 звернень. Питома вага становила у 2024 році – 7,2 %, у 2023 році – 5,7 %.

Відповідно до запровадженого Класифікатора звернень громадян надійшли: – за ознакою надходження: первинні – 36 505, повторні – 1 729, дублетні – 105, неодноразові – 1 267, масові – 513;

– за видами: пропозиції (зауваження) – 413, заяви (клопотання) – 39 276, скарги – 430;

– за статтю авторів звернень: чоловіча – 11 773, жіноча – 28 346;

– за суб'єктом: індивідуальні – 39 245, колективні – 489, анонімні – 385;

– за типом: лист – 8 563, усне – 27 617, електронне – 3 930, петиція – 9.

Протягом 2024 року до Дніпровської міської ради надійшло 489 колективних звернень, кількість підписів у яких становила 28 234. Порівняно з аналогічним періодом 2023 року кількість колективних звернень зменшилась в 1,6 разу (було 800 звернень). Питома вага колективних звернень становила 1,2 % порівняно з 1,5 % у 2023 році.

Найчастіше у колективних зверненнях громадяни зверталися з питаннями перейменування топонімів, улаштування укриттів, дотримання чинного законодавства у сфері торговельної діяльності, забруднення навколишнього середовища, ремонту покрівлі будинків, ремонту системи водопостачання та водовідведення, ремонту дорожнього покриття, облаштування дитячих та спортивних майданчиків, благоустрою подвір'я, також мешканці міста зверталися з проханням вжити заходів щодо безперебійного водопостачання.

Особливою формою колективного звернення громадян є електронна петиція.

Упродовж 2024 року громадянами ініційовано 18 петицій, з яких 11 після їх перевірки щодо відповідності вимогам до електронних петицій, визначеним 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 топонімів, ремонт дорожнього покриття, реконструкція парків, знищення корупції, звільнення з полону військовослужбовця, внесення змін до міського бюджету.

За звітний період до Дніпровської міської ради надійшло 513 масових звернень (1,3 % від загальної кількості). У порівнянні з 2023 роком кількість таких звернень зменшилась у 16,3 рази (було 8 349 звернень). Питома вага масових звернень у 2024 році становила 1,3 % порівняно з 15,4 % у 2023 році.

Найпоширеніші питання, порушені у масових зверненнях: відсутність тепло-, електро- та водопостачання, забруднення атмосферного повітря, розміщення малих архітектурних форм, функціонування ліфтів, незаконне будівництво, робота системи вентиляції у бомбосховищах та тимчасових укриттях, улаштування дитячих та спортивних майданчиків.

У 2024 році до Дніпровської міської ради надійшло 1 729 повторних звернень (4,3 % від загальної кількості звернень), порівняно з 2023 роком їх кількість зменшилась в 1,8 разу (було 3 135 або 5,8 % від загальної кількості звернень).

За даними аналізу визначено, що значна кількість повторних звернень – це звернення щодо омолодження та видалення дерев, покосу карантинних рослин, відсутності електропостачання, неякісного водопостачання, функціонування ліфтів, вивезення сміття, стихійної торгівлі, відновлення зовнішнього

освітлення, ремонту дорожнього покриття, пільгового проїзду у міському пасажирському транспорті, отримання матеріальної допомоги.

Основними причинами повторних звернень було уточнення щодо наданих роз'яснень, виникнення у заявника нових питань, незгода з наданими роз'ясненнями.

Протягом 2024 року до Дніпровської міської ради від мешканців міста надійшло 218 подяк за надану допомогу, небайдужість та професіоналізм під час вирішення порушених питань. Громадяни дякували за ремонт систем водопостачання та водовідведення, за ремонт фасадів будинків, ремонт та заміну комунікацій у будинках, за проведення благоустрою території, надану медичну, гуманітарну та матеріальну допомогу.

Серед авторів звернень, які зазначили свій соціальний стан, переважали пропозиції, заяви і скарги пенсіонерів – 13 064, або 32,6 % від загальної кількості звернень. Звернення робітників становили – 4 609 (11,5 %), безробітних – 839 (2,1 %), підприємців – 484 (1,2 %), військовослужбовців – 430 (1,1 %), працівників бюджетної сфери – 384 (0,9 %), учнів, студентів – 201 (0,5 %), державних службовців – 152 (0,4 %).

Кількість звернень від найменш соціально захищених категорій населення становила: осіб з інвалідністю I–III груп – 3 860, або 9,6 % від загальної кількості звернень, ветеранів праці – 885 (2,2 %), багатодітних сімей, одиноких матерів – 551 (1,4 %), учасників бойових дій – 468 (1,2 %), дітей війни – 455 (1,1 %), осіб з інвалідністю внаслідок війни – 138 (0,3 %), учасників війни – 96 (0,2 %).

У звітному періоді громадянами у зверненнях порушено 43 780 питань різної тематики, що на 34 % менше ніж у 2023 році (було 66 280).

Традиційно більшість питань становили питання комунального господарства – 17 608, або 40,2 % від загальної кількості питань.

Порівняно з 2023 роком загальна кількість питань комунального господарства у 2023 році зменшилась в 1,2 разу, або на 16,8 % (було 21 162).

При цьому питома вага питань комунального господарства у 2024 році збільшилась і становила 40,2 % проти 32 % у 2023 році.

Основні питання комунального господарства, з якими зверталися мешканці міста:

- благоустрій території, будівництво та ремонт місцевих доріг – 8 630 (зменшення у порівнянні з минулим періодом в 1,3 разу);
- водозабезпечення – 3 487 (збільшення в 1,2 разу);
- ремонт та експлуатація будинків, комунальних мереж – 3 006 (зменшення в 1,4 разу);
- видалення дерев – 1 432 (зменшення в 1,5 разу);
- ремонт дорожнього покриття – 1 421 (зменшення в 1,8 разу);
- теплопостачання – 1 415 (зменшення в 1,3 разу);
- обрізка гілок – 1 008 (зменшення в 1,3 разу);
- вивезення сміття – 932 (зменшення в 1,1 разу);
- вартість житлово-комунальних послуг – 819 (зменшення в 1,4 разу);

– якість комунальних послуг – 424 (зменшення у порівнянні з минулим періодом у 3,4 рази).

Друге місце за актуальністю посідають питання соціальної політики та соціального захисту населення. Протягом 2024 року з такими питаннями зареєстровано 11 845 звернень, або 27,1 % від загальної кількості питань (у 2023 році – 19 878 звернень, або 30 %). Як свідчить аналіз, питома вага звернень з питань соціальної політики та соціального захисту населення майже не змінилась.

Серед питань соціального захисту переважали питання щодо надання матеріальної допомоги – 8 195, або 69,2 % від загальної кількості питань соціального захисту (у 2023 році – 8 552 звернення, або 43 %). Порівняно з аналогічним періодом 2023 року кількість звернень з питань надання матеріальної допомоги зменшилась на 4,2 %. Серед питань надання матеріальної допомоги питання надання матеріальної допомоги на ліквідацію наслідків збройної агресії Російської Федерації становили 464 (5,6 %), питання надання матеріальної допомоги на поховання – 482 (5,9 % від загальної кількості питань щодо надання матеріальної допомоги).

Питання отримання гуманітарної допомоги, соціальних виплат, субсидій становили 2 922 (24,6 % від загальної кількості питань соціального захисту), у 2023 році – 10 607 звернень, або 53 %.

На відміну від 2023 року у 2024 році третє місце посіли питання транспорту і зв'язку – 3 081 або 7 % від загальної кількості питань. Порівняно з аналогічним періодом минулого року їх кількість зменшилась на 42,7 % (було 5 381). Питома вага звернень з питань транспорту і зв'язку у 2024 році становила 7 % проти 8,1 % у 2023 році.

Серед питань транспорту і зв'язку переважали питання щодо перевезення пасажирів на міському автобусному маршруті загального користування – 1 702 (55 % від загальної кількості питань транспорту і зв'язку).

На четвертому місці – питання діяльності органів місцевого самоврядування – 2 527 або 5,8 % від загальної кількості питань (у 2023 році – третє місце серед кількості питань). Порівняно з 2023 роком кількість таких питань зменшилась у 2,3 рази (було 5 885 питань).

Серед них 476 питань – це питання утримання комунальних підприємств та майна територіальних громад, 456 – діяльність комунальних підприємств, перейменування топонімів – 191 питання, відгуки щодо рішень органів місцевого самоврядування – 173, надання адміністративних послуг – 169, увіковічення пам'яті загиблих – 58.

На п'ятому місці питання забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян, запобігання дискримінації – 2 367 (5,4 % від загальної кількості питань).

На шостому місці питання обороноздатності, суверенітету, міждержавних і міжнаціональних відносин – 1 349 (3,1 % від загальної кількості питань), з яких питання пов'язані зі збройною агресією проти державного суверенітету України становили 1 302, або 96,5 % від загальної кількості питань обороноздатності, суверенітету, міждержавних і міжнаціональних відносин.

Найбільш актуальними серед них були питання щодо цивільного захисту населення, утримання бомбосховищ, забезпечення генераторами електроенергії, відновлення житла після ракетних обстрілів, надання тимчасового житла внутрішньо переміщеним особам, питання щодо сигналів повітряної тривоги у місті, облаштування пунктів незламності.

На сьомому місці питання охорони здоров'я – 1 206 (2,7 %).

Інші питання становили:

– економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво – 871 (2 %);

– освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльності та інтелектуальна власність – 702 (1,6 %);

– екологія та природні ресурси – 463 (1,1 %);

– житлова політика – 394 (0,9 %);

– культура та культурна спадщина, туризм – 374 (0,8 %);

– аграрна політика і земельні відносини – 186 (0,4 %).

Порівняно з 2023 роком кількість звернень з питань сімейної та гендерної політики зменшилась на 1 %, аграрної політики і земельних відносин на 2,2 %, житлової політики – на 1,6 %, екології та природних ресурсів – на 1,4 %.

На 1,7 % зменшилась кількість звернень з питань праці і заробітної плати охорони здоров'я, на 1,8 % – з питань фінансової, податкової, митної політики.

За звітний період найбільшу кількість звернень розглянуто департаментом благоустрою та інфраструктури Дніпровської міської ради – 11 245, або 28 % від загальної кількості звернень, департаментом соціальної політики Дніпровської міської ради – 9 335, або 23,3 %, департаментом житлового господарства Дніпровської міської ради – 5 682 (14,1 %), департаментом транспорту та транспортної інфраструктури Дніпровської міської ради – 2 815 (7 %), інспекцією з питань благоустрою Дніпровської міської ради – 1 465 (3,7 %), департаментом екологічної політики Дніпровської міської ради – 1 425 (3,6 %), Центральним управлінням соціального захисту населення Дніпровської міської ради – 1 005 (2,5 %), іншими виконавчими органами – 7 147 (17,8 %).

За результатами розгляду:

– надано роз'яснення щодо порядку вирішення питань на 33 635 звернень;

– вирішено позитивно – 4 911 звернень, з них 2 086 (42,5 %) розглянуто департаментом благоустрою та інфраструктури Дніпровської міської ради, 978 (19,9 %) звернень – розглянуто департаментом соціальної політики Дніпровської міської ради, 964 (19,6 %) – департаментом житлового господарства Дніпровської міської ради, 330 (6,7 %) – департаментом екологічної політики Дніпровської міської ради.

– задоволено – 131 звернення;

– переслано за належністю – 296 звернень;

– не підлягало розгляду – 446 звернень.

Станом на 06.01.2025 перебуває на розгляді 700 звернень (термін надання відповіді ще не закінчився).

У 2024 році управлінням по роботі зі зверненнями громадян Дніпровської міської ради постійно надавалась практична та методична допомога виконавчим

органам Дніпровської міської ради щодо організації роботи зі зверненнями громадян відповідно до вимог чинного законодавства України.

З метою підвищення відповідальності виконавців за якість та своєчасність розгляду звернень громадян відділом контролю управління по роботі зі зверненнями громадян Дніпровської міської ради вжито таких заходів:

- щоденно проводився моніторинг стосовно дотримання термінів надання відповідей на звернення;

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

- зверталась увага на підготовку відповідей по суті, недопущення неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей за зверненнями громадян;

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

Сектором аналітичної роботи та опрацювання електронних петицій управління по роботі зі зверненнями громадян Дніпровської міської ради щомісяця проводився аналіз зареєстрованих звернень громадян з висвітленням тематики порушених питань, подальше складання та оприлюднення статистичних даних на офіційному вебсайті. Також на офіційному вебсайті Дніпровської міської ради оприлюднено відповіді на усі петиції, які у встановлений термін не набрали необхідної кількості голосів на свою підтримку та були розглянуті як звернення.

Протягом 2024 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.