

АНАЛІТИЧНО-ІНФОРМАЦІЙНА ДОВІДКА
про стан роботи зі зверненнями громадян
у Дніпровській міській раді
за підсумками I півріччя 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 I півріччя 2024 року проводилась системна робота щодо розгляду звернень громадян та вирішення порушених у зверненнях питань.

Протягом звітнього періоду управлінням по роботі зі зверненнями громадян Дніпровської міської ради зареєстровано 20 275 індивідуальних та колективних звернень від 37 277 громадян.

Порівняно з I півріччям 2023 року у I півріччі 2024 року кількість звернень зменшилась в 0,5 разу або на 32,5 % (було 30 060 звернень).

Аналіз статистичних даних у розрізі районів міста засвідчив про зменшення пропозицій, заяв і скарг порівняно з аналогічним періодом 2023 року від жителів усіх районів міста. У звітному періоді звернення мешканців Новокодацького району становили 3 178 (15,7 % від загальної кількості звернень), Амур-Нижньодніпровського – 2 494 (12,3 %), Чечелівського – 2 383 (11,8 %), Шевченківського – 2 364 (11,7 %), Індустріального – 2 358 (11,6 %), Соборного – 2 321 (11,4 %), Центрального – 1 738 (8,6 %), Самарського – 1 668 (8,2 %).

Кількість звернень від жителів інших населених пунктів зменшилась на 7,5 % і становила 1 771 звернення або 8,7 % від загальної кількості звернень.

Від внутрішньо переміщених осіб, які проживають на території міста Дніпра, отримано 1 793 індивідуальних і 1 колективне звернення.

У I півріччі 2024 року:

- 7 304 звернення (36 % від загальної кількості) надійшло з Єдиної гарячої лінії для звернень громадян Дніпровської міської ради;

- отримано 5 621 (27,7 %) доручень за зверненнями громадян від вищих органів влади, з яких з Державної установи «Урядовий контактний центр» – 3 042, з Контакт-центру «Гаряча лінія голови Дніпропетровської облдержадміністрації» – 2 382 доручення;

- 5 845 (28,8 %) – становили письмові звернення;

- 1 285 (6,4 %) – становили електронні звернення;

- на особистих прийомах міського голови прийнято 175 (0,9 %) мешканців міста;

- як звернення розглянуто 6 (0,02 %) електронних петицій, які у встановлений термін не набрали необхідної кількості голосів на їх підтримку;

- надійшло 39 (0,18 %) доручень за зверненнями громадян від депутатів усіх рівнів.

У звітному періоді порівняно з аналогічним періодом 2023 року на 28,7 % зменшилась кількість звернень, що надійшли з Єдиної гарячої лінії для звернень громадян Дніпровської міської ради, кількість електронних звернень зменшилась на 3,7 %.

У I півріччі 2024 року мешканці міста у порівнянні з аналогічним періодом 2023 року більше звертались з письмовими зверненнями. Їх кількість зросла на 9,5 %. Питома вага письмових звернень становила 28,8 % від загальної кількості звернень, у минулому періоді – 17,8 %.

Кількість доручень з Державної установи «Урядовий контактний центр» зменшилась на 26 %, кількість доручень з Контакт-центру «Гаряча лінія голови Дніпропетровської облдержадміністрації» зменшилась у 3,6 разу.

З Дніпропетровської обласної державної адміністрації отримано 122 доручення за зверненнями громадян (за аналогічний період минулого року – 124), з Дніпропетровської обласної ради надійшло 1 доручення за зверненнями громадян (за аналогічний період минулого року – 6).

Протягом I півріччя 2024 року з Прокуратури Дніпропетровської області та Дніпропетровських місцевих прокуратур отримано 25 доручень за зверненнями громадян, що на 32,4 % менше ніж у аналогічний період минулого року (у 2023 році – 37).

У 2 рази зменшилась кількість доручень за зверненнями громадян від Головного управління Держпродспоживслужби в Дніпропетровській області: у I півріччі 2024 року надійшло 4 доручення, у I півріччі 2023 року – 8.

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

Також надійшло 2 доручення за зверненнями громадян з Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини.

Відповідно до запровадженого Класифікатора звернень громадян звернення розподілено:

- за ознакою надходження: первинні – 18 796, повторні – 779, дублетні – 25, неодноразові – 546, масові – 129;

- за видами: пропозиції (зауваження) – 137, заяви (клопотання) – 19 880, скарги – 258;

- за статтю авторів звернень: чоловіча – 6 026, жіноча – 14 249;

- за суб'єктом: індивідуальні – 19 881, колективні – 222, анонімні – 172.

Протягом I півріччя 2024 року до Дніпровської міської ради надійшло 222 колективних звернення, кількість підписів у яких становила 17 693. У порівнянні з аналогічним періодом 2023 року їх кількість зменшилась у 1,8 рази (було 402 звернення). Питома вага колективних звернень майже не змінилась і становила 1,1 % порівняно з 1,3 % у 2023 році.

Найчастіше у колективних зверненнях громадяни зверталися з питаннями перейменування вулиць; усунення проблем підтоплення та проведення каналізаційного колектора для збору стічних вод; ремонту дорожнього покриття та тротуарів біля будинків; видалення аварійних дерев; облаштування спортивних та дитячих майданчиків; неякісного опалення, перерахунку коштів за опалення та інших питань теплопостачання; ремонту покрівель будинків;

ремонту системи водопостачання; облаштування та надання доступу до бомбосховищ; забруднення навколишнього середовища.

Особливою формою колективного звернення громадян є електронна петиція.

Упродовж I півріччя 2024 року громадянами ініційовано 8 петицій, з яких 3 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 оприлюднених петицій: перейменування вулиць; ремонт дорожнього покриття.

За звітний період до Дніпровської міської ради надійшло 129 масових звернень (0,6 % від загальної кількості). У порівнянні з I півріччям 2023 року кількість таких звернень зменшилась у 58,2 рази (було 7 504 звернення). Питома вага масових звернень у I півріччі 2024 року становила 0,6 % порівняно з 25 % у I півріччі 2023 року.

Масово громадяни зверталися з питаннями щодо відключення водопостачання та встановлення малих архітектурних форм без дотримання санітарних норм.

У I півріччі 2024 року до Дніпровської міської ради надійшло 779 повторних звернень (3,8 % від загальної кількості звернень), порівняно з I півріччям 2023 року їх кількість зменшилась на 8,9 % (було 855 або 2,8 %). Питома вага повторних звернень становила 3,8 % порівняно з 2,8 % у минулому періоді.

За даними аналізу визначено, що повторно громадяни зверталися з таких питань: видалення дерев та обрізка гілок, покіс трави; ремонт дорожнього покриття; ремонт системи водопостачання; отримання матеріальної допомоги і гуманітарної допомоги; отримання виплат на проживання ВПО; будівництво укриттів (бомбосховищ); прибирання зупинок громадського транспорту; ліквідація сміттєзвалищ; облаштування та реконструкція дитячих майданчиків; відмова у пільговому проїзді у міському транспорті.

Основною причиною повторних звернень є уточнення щодо наданих роз'яснень, виникнення у заявника нових питань, незгода з наданими роз'ясненнями.

Протягом I півріччя 2024 року міському голові, керівництву міської ради та посадовим особам місцевого самоврядування від мешканців міста надійшло 37 подяк за надану допомогу, небайдужість та професіоналізм під час вирішення порушених питань. Громадяни дякували за вклад в розвиток та благоустрій міста, надану матеріальну допомогу, проведення ремонтних робіт у будинках, відновлення тротуарів та дорожнього покриття, пенсіонери міста дякували за піклування.

Серед авторів звернень, які зазначили свій соціальний стан, переважали пропозиції, заяви і скарги пенсіонерів – 38,9 % від загальної кількості звернень.

Звернення робітників становили 9,1 %, безробітних – 1,9 %, підприємців – 0,9 %, працівників бюджетної сфери – 0,8 %, військовослужбовців – 0,8 %, державних службовців – 0,3 %.

Кількість звернень від найменш соціально захищених категорій населення цього року становила: осіб з інвалідністю I–III груп – 11,4 %; внутрішньо переміщених осіб – 8,8 %; ветеранів праці – 2,7 %; дітей війни – 1,5 %; учасників бойових дій – 1,1 %; одиноких матерів – 0,7 %; багатодітних сімей – 0,6 %; осіб з інвалідністю внаслідок війни – 0,4 %; учасників війни – 0,3 %.

У звітному періоді громадянами у зверненнях порушено 21 641 питання різної тематики, що на 40 % менше ніж у 2023 році.

Традиційно основними були питання соціального захисту населення. Протягом I півріччя 2024 року з такими питаннями зареєстровано 7 996 звернень або 36,9 % від загальної кількості питань (у I півріччі 2023 року – 14 978 звернень або 41,5 %). Питома вага звернень з питань соціального захисту населення у звітному періоді становила 39,4 % проти 49,8 % в аналогічному періоді минулого року.

Серед питань соціального захисту переважали питання щодо надання матеріальної допомоги – 71,9 % від загальної кількості питань соціального захисту, 23 % становили питання отримання соціальних виплат, субсидій. Порівняно з аналогічним періодом 2023 року кількість звернень з питань соціальної політики, соціального захисту населення зменшились на 46,6 %.

Серед питань надання матеріальної допомоги 6 % становили питання надання матеріальної допомоги на відновлення житла після вибухів, 4,7 % складали питання щодо надання матеріальної допомоги на поховання.

Як свідчить аналіз, друге місце за актуальністю посідали питання комунального господарства – 7 256 (у 2023 році – 9 113 звернень). У порівнянні з аналогічним періодом минулого року їх кількість зменшилась на 20,4 %, але питома вага звернень з питань комунального господарства збільшилась: 33,5 % проти 25,2 % у I півріччі 2023 року.

Основні питання комунального господарства, з якими зверталися мешканці міста:

- якість комунальних послуг (зменшення на 83,3 %);
- теплопостачання (зменшення на 65,1 %);
- вартість житлово-комунальних послуг (зменшення на 43,3 %);
- ремонт та експлуатація будинків, комунальних мереж (зменшення на 29,9 %);
- благоустрій території, будівництво та ремонт місцевих доріг (зменшення у порівнянні з минулим періодом на 17,3 %);
- водозабезпечення (зменшення на 2,8 %).

Третє місце за звітний період посіли питання транспорту – 1 549 або 7,1 % від загальної кількості питань. Порівняно з аналогічним періодом минулого року їх кількість зменшилась на 33,9 %. Питома вага звернень з питань транспорту у звітному періоді порівняно з аналогічним періодом минулого року майже не змінилась і становила 7,6 % проти – 7,8 %.

Питання діяльності органів місцевого самоврядування на четвертому місці – 1 242 або 5,7 % (у I півріччі 2023 року – 2 683 звернення або 7,4 %).

Серед них 91 звернення (7,3 %) щодо надання адміністративних послуг, 62 звернення (5 %) питання щодо діяльності ОСББ, 89 звернень (7,1 %) –

пропозиції громадян міста щодо перейменування вулиць, скверів, парків, 42 звернення (3,4 %) – демонтаж радянської (комуністичної) символіки.

Також мешканці міста протягом I півріччя 2024 року зверталися з такими питаннями:

- забезпечення дотримання законності та охорона правопорядку, реалізація прав і свобод громадян, запобігання дискримінації – 999 (4,6 % від загальної кількості питань);
- охорона здоров'я – 594 (2,7 %);
- обороноздатність, суверенітет, міждержавні і міжнаціональні відносини – 484 (2,2 %);
- економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво – 399 (1,8 %);
- житлова політика – 205 (0,9 %);
- освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльності та інтелектуальна власність – 182 (0,8 %);
- культура та культурна спадщина, туризм – 120 (0,6 %);
- екологія та природні ресурси – 114 (0,5 %);
- діяльність підприємств та установ – 114 (0,5 %);
- аграрна політика і земельні відносини – 106 (0,4 %);
- інформаційна політика, діяльність засобів масової інформації – 94 (0,4 %);
- молодь, фізична культура і спорт – 61 (0,3 %);
- інші питання 126 (6,8 %).

Порівняно з I півріччям 2024 року у 4,5 разів зменшилась кількість звернень з питань промислової політики, у 3 рази з питань фінансової, податкової, митної політики та з питань праці і заробітної плати.

Питання, які пов'язані зі збройною агресією проти державного суверенітету України, становили 2,2 % від загальної кількості питань (за аналогічний період минулого року – 4,4 %). Найбільш актуальними серед них були питання щодо цивільного захисту, утримання бомбосховищ, відновлення житла після вибухів, надання тимчасового житла внутрішньо переміщеним особам, забезпечення генераторами електроенергії.

За звітний період найбільшу кількість звернень розглянуто департаментом соціальної політики Дніпровської міської ради – 31,9 % (6 477) від загальної кількості звернень, департаментом благоустрою та інфраструктури Дніпровської міської ради – 22 % (4 468) і департаментом житлового господарства Дніпровської міської ради – 11,5 % (2 336). Департаментом транспорту та транспортної інфраструктури Дніпровської міської ради розглянуто 8,7 % (1 768), інспекцією з питань благоустрою Дніпровської міської ради – 3,2 % (642), Центральним управлінням соціального захисту населення Дніпровської міської ради – 3,1 % (625), Правобережним управлінням соціального захисту населення Дніпровської міської ради – 2,8 % (577), Лівобережним управлінням соціального захисту населення Дніпровської міської ради – 2,6 % (521), іншими виконавчими органами – 14,2 % (2 861).

За результатами розгляду звернень:

- надано роз'яснення щодо порядку вирішення питань на 16 790 звернень;
- вирішено позитивно – 1 862 звернення, з яких 30,2 % розглянуто департаментом благоустрою та інфраструктури Дніпровської міської ради, 26 % – департаментом соціальної політики Дніпровської міської ради, 20 % – департаментом житлового господарства Дніпровської міської ради;
- переслано за належністю – 110 звернень;
- не підлягало розгляду – 217 звернення;
- задоволено – 57 звернень;
- перебуває на розгляді – 1 239 звернень (станом на 04.07.2024 термін надання відповіді ще не закінчився).

У I півріччі 2024 року 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:

- 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 дотримання термінів розгляду звернень громадян і звернень на особистих прийомах міського голови.

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. Також на офіційному вебсайті Дніпровської міської ради оприлюднено відповіді на петиції, які у встановлений термін не набрали необхідної кількості голосів на свою підтримку та були розглянуті як звернення.

Протягом I півріччя 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.