**Звіт департаменту транспорту та транспортної інфраструктури Дніпровської міської ради про стан розгляду звернень громадян**

**за І півріччя 2020 року**

За звітній період до департаменту надійшло 3383 звернення громадян (на 957 звернень більше ніж за аналогічний період 2019 року).

Найбільша кількість звернень стосувалась роботи міського автобусного транспорту загального користування - 1847, з питань роботи міського електро-транспорту та метрополітену - 668, надання (позбавлення) пільг на проїзд у транспорті – 180, улаштування зупинок транспорту - 127, інші питання транспорту - 204.

Звернення опрацьовувались спільно з підпорядкованими департаменту комунальними підприємствами: КП «Дніпровський електротранспорт» - 582; КП «Дніпротранскомплекс» - 118; КП «Міськавтопарк» - 114; КП «Дніпро-вський метрополітен» - 33.

За тематикою кількість звернень розподілилась так:

* робота міських автобусних маршрутів загального користування – 1847 звернень;
* позбавлення пільг на проїзд у міському транспорті - 180,
* робота міського транспорту – 649;
* робота майданчиків для паркування та незаконне паркування – 104;
* улаштування зупинок – 127;
* вартість перевезень – 72.

Враховуючи введення надзвичайної ситуації в країні та області, керівництвом виконавчих органів міської ради було призупинено на період дії карантину особистий прийом громадян.

Також з урахуванням дії карантину та пов’язаних з ним обмежень у пересуванні міським транспортом, зокрема введенням в дію тимчасових перепусток на проїзд у міському транспорті та обмеженні у кількості місць для сидіння значно зросла кількість скарг, пов’язаних з позбавленням пільг на проїзд та відмовою водіїв у перевезенні пасажирів у кількості, що перевищувала встановлені законодавством норми. Кількість звернень за такою тематикою питання становить 190.

Значно збільшилась у порівнянні з попереднім періодом кількість звернень від мешканців Шевченківського району міста (на 202 більше), а кількість скарг та звернень від мешканців Амур-Нижньодніпровського району – зменшилась на 175 одиниць.

За категоріями громадян збільшилось надходження звернень від інвалідів ІІІ групи – 124, що на 91 більше, ніж за минулорічний період, та ветеранів праці – 68 (на 35 звернень більше), зменшилось надходження звернень від багатодітних сімей - 17 (на 13 менше).

Окремо слід відзначити показник повторних звернень. Так, протягом звітного періоду до департаменту надійшли повторні звернення від 58 осіб, що на 10 звернень менше, ніж за аналогічний період минулого року. Причинами повторних звернень треба визначити:

* систематичну адресацію питань, на які департаментом було надано повні роз’яснення, але вони не задовольняють заявника, тому до департаменту надходить нове звернення з питаннями, на які вже надавалась відповідь (окремим випадком можна визначити звернення заявників, у більшості своїх людей похилого віку, які не можуть чітко сформулювати свої вимоги та описують певну побутову ситуацію);
* надходження до департаменту заяв, для вирішення яких потрібні певні дії або інформація від інших організацій, установ та органів державної влади, але у випадку затримання проведення цих дій, заявник знову адресує звернення на адресу департаменту.

Спеціалістами департаменту транспорту та транспортної інфраструктури з метою всебічного розгляду та вирішення питань, зазначених у зверненнях громадян, здійснюються виїзні перевірки, створюються комісії та проводяться виїзні обстеження місць зупинок громадського транспорту, спільні комісії з фахівцями Укртрансбезпеки та Національної поліції щодо обстеження технічного та санітарного стану міського автобусного парку, контролюється санітарно-технічний стан рухомого складу міського електротранспорту.

Для забезпечення кращої інформованості громадян з питань роботи департаменту та його основної діяльності у сфері транспорту та транспортної інфраструктури на офіційному інтернет-сайті Дніпровської міської ради на сторінці департаменту розміщено нормативно-правові акти, що регулюють питання роботи пасажирського транспорту, графіки роботи управлінь та особистого прийому керівництвом департаменту тощо.

З метою дотримання термінів розгляду звернень громадян сектором діловодства готується щотижнева статистична звітна інформація стосовно кількісних показників розгляду звернень, щоквартальна та щорічна аналітична звітності*.* Питання аналізу тематики звернень, кількості повторних звернень, реагування на зазначені у зверненнях проблеми розглядаються під час оперативних нарад-навчань у департаменті, які проводяться на період дії карантину у форматі онлайн-конференцій.