

Стан роботи зі зверненнями громадян у Дніпровській міській раді
за 11 місяців 2021 року. Терміни розгляду звернень.

Станом на перше грудня 2021 року до Дніпровської міської ради надійшло 63 243 звернення, що на 2 % менше, ніж за відповідний період 2020 року (64 491).

З них:

- 45 % від загальної кількості звернень або 28 444 надійшло з Єдиної гарячої лінії для звернень громадян Дніпровської міської ради;
- 27 % або 17 264 звернення – доручення за зверненнями громадян від вищих органів влади, з яких основна кількість - це доручення з Державної установи «Урядовий контактний центр» (8 405) та з Контакт-центру «Гаряча лінія голови Дніпропетровської облдержадміністрації» (8 290);
- 21 % становили письмові звернення (13 343);
- 7 % – електронні звернення (4 099).

Також надійшло 93 доручення за зверненнями громадян від депутатів усіх рівнів.

З Офісу Президента України надійшло усього 4 доручення за зверненнями громадян проти 15 у 2020 році.

Аналіз свідчить, що у звітному періоді на 20 % збільшилась кількість електронних звернень; також мешканці міста стали більше телефонувати на Єдину гарячу лінію для звернень громадян Дніпровської міської ради (збільшення звернень на 7%). Кількість письмових звернень, навпаки, зменшилась на 18 %.

Аналіз статистичних даних у розрізі районів міста засвідчив про незначне збільшення пропозицій, заяв і скарг порівняно з аналогічним періодом минулого року від жителів Амур-Нижньодніпровського району – усього 8 894 (14 % від загальної кількості звернень).

Кількість звернень від жителів інших районів міста зменшилась і становила:

- Новокодацький район – 10 601 звернення (17 %),
- Шевченківський – 8 842 звернення (14 %),
- Індустріальний – 7 860 звернень (12 %),
- Соборний – 7 826 звернень (12 %),
- Чечелівський – 7 703 звернення (12 %),
- Центральний – 5 419 звернень (9 %),
- Самарський – 4 973 звернення (8 % від загальної кількості).

За видами звернень, визначених Законом України «Про звернення громадян» як завжди домінували заяви – 91,6 % від загальної кількості звернень, скарги становили 8,2 %, пропозиції (зауваження) – 0,2 %.

Відповідно до класифікатора для звернень громадян за ознакою надходження:

- первинні звернення становили – 80 % від загальної кількості звернень;
- неодноразові – 11,5 %;
- повторні – 6,6 %;
- масові – 1,3 %;
- дублетні – 0,2 %.

Загальна кількість повторних звернень становила 4 159 звернень, порівняно з аналогічним періодом 2020 року їх кількість збільшилась на 27 %.

За даними аналізу визначено, що значна кількість повторних звернень – це звернення щодо благоустрою території, видалення дерев; відновлення водопостачання; ремонту житлових будинків та комунальних мереж; надання матеріальної допомоги; отримання субсидій; роботи міських автобусів загального користування.

Основною причиною надходження повторних звернень є незгода заявників з наданими роз'ясненнями щодо порядку вирішення їх питань.

За звітний період до Дніпровської міської ради надійшло 772 масових звернення. У порівнянні з аналогічним періодом 2020 року кількість таких звернень зменшилась у 2 рази (було 1 640 звернень).

Основні питання, порушені у масових зверненнях: реорганізація закладів освіти і медичних закладів; робота міського транспорту, питання щодо пільг на проїзд у транспорті; незаконне встановлення малих архітектурних форм; відсутність надання послуги централізованого опалення; питання переходу від централізованого до автономного опалення.

За суб'єктом звернення:

- індивідуальні звернення становили – 97 % від загальної кількості звернень;
- анонімні – 0,9 %;
- колективні – 2 %, або 1 213 звернень.

У порівнянні з аналогічним періодом 2020 року їх кількість зменшилась на 20 % (було 1 523 звернення). Найчастіше у колективних зверненнях громадяни зверталися з питаннями ремонту дорожнього покриття, благоустрою території подвір'я, ремонту під'їздів, ремонту покрівлі будинків та систем опалення, ремонту ліфтів, встановлення баків для сміття, ремонту мережі зовнішнього освітлення, відключення від центрального опалення, з питань самовільного будівництва, діяльності медичних закладів. Відновлення транспортних маршрутів і заміни перевізників.

Особливою формою колективного звернення громадян є електронна петиція.

У звітному періоді оприлюднено 98 петицій, з яких необхідну кількість набрали три електронні петиції:

- «Власне приміщення для театру «Вірино»»;
- «Про збільшення щорічного бюджету на реалізацію проєктів «Бюджету участі Дніпра»»;
- «Розблокування аеропорту Дніпра для доступних міжнародних перельотів».

Ці петиції розглянуті на засіданні сесії Дніпровської міської ради та підтримані депутатським корпусом.

84 електронні петиції у встановлений термін не набрали необхідної кількості голосів на свою підтримку, тому відповідно до ст. 23¹ Закону України «Про звернення громадян» розглянуті як звернення. З відповідями на ці петиції можна ознайомитись на офіційному вебсайті Дніпровської міської ради.

За статтю авторів звернень переважали жінки – 43 561 звернення (69 % від загальної кількості звернень), звернення чоловіків становили – 19 682 звернення або 31 %.

Серед авторів звернень, які зазначили свій соціальний стан, домінували пропозиції, заяви і скарги пенсіонерів – 29 % від загальної кількості звернень, робітників становили – 14 %, безробітних – 2 %, підприємців – 1 %, працівники бюджетної сфери – 1%.

Кількість звернень від найменш соціально захищених категорій населення за 11 місяців цього року становила: осіб з інвалідністю I – III груп – 8 %; дітей війни – 3 %; ветеранів праці – 2 %; багатодітних сімей, одиноких матерів – 2 %, учасників війни та бойових дій – 1,3 %.

Мешканці міста висловили подяку міському голові за надану допомогу у 121 зверненні.

У звітному періоді громадянами у зверненнях порушено 75 515 питань, з них 42 % - питання житлово- комунального господарства, їх кількість порівняно з відповідним періодом минулого року збільшилась на 10 % і становила 30 702 звернення.

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

- благоустрій території, будівництво та ремонт місцевих доріг – 15 726 (51 % від загальної кількості питань комунального господарства);
- ремонт та експлуатація будинків, комунальних мереж – 6 556 (21 %);
- водозабезпечення – 3 906 (13 %);
- теплопостачання – 2 990 (10 %);
- якість комунальних послуг – 2 746 (9 %).

Порівняно з відповідним періодом минулого року збільшилась кількість звернень з питань видалення карантинних рослин, вивезення сміття, відсутності водопостачання, ремонту покрівлі будинку, обрізки гілок та благоустрою подвір'я.

У той же час зменшилась кількість звернень з питань ремонту квартир, ремонту під'їзду, відновлення зовнішнього освітлення, облаштування дитячого майданчика та вартості житло-комунальних послуг – на 26 %.

Порівняно з відповідним періодом минулого року на 12 % на 26 % збільшилась кількість звернень з питань незаконного паркування, у 3,4 рази збільшилась кількість звернень з питань відмови у пільговому проїзді.

Майже не змінилась кількість звернень з питань підтримання громадського порядку та побутових конфліктів.

За звітний період порівняно з відповідним періодом минулого року на 22 % зменшилась кількість звернень з питань соціального захисту населення, на 46 % - з питань роботи міського транспорту.

Також у 1,5 рази зменшилась кількість звернень з питань незаконної торгівлі, встановлення МАФів, розташування рекламних засобів, діяльності розважальних закладів, перевищення рівня шуму. На 31 % зменшилась кількість звернень з питань праці і заробітної плати; на 22 % – з питань молоді, фізичної культури і спорту; на 21 % – з питань охорони здоров'я.

У звітному періоді найбільшу кількість звернень розглянуто департаментом благоустрою та інфраструктури Дніпровської міської ради (29 % від загальної кількості звернень), департаментом соціальної політики Дніпровської міської ради (19 %), департаментом житлового господарства Дніпровської міської ради (17 %), департаментом транспорту та транспортної інфраструктури Дніпровської

міської ради (12 %), інспекцією з питань благоустрою Дніпровської міської ради (4 %). Порівняно з відповідним періодом минулого року кількість розглянутих звернень іншими виконавчими органами Дніпровської міської ради суттєво не змінилась.

За результатами розгляду звернень станом на 01.12.2021:

- надано роз'яснення щодо порядку вирішення питань на 54 840 звернень;
- переслано за належністю – 220 звернень;
- повернуто заявнику – 56 звернень;
- не підлягало розгляду – 486 звернень;
- перебуває на розгляді – 3 725 звернень;
- вирішено позитивно – 3 916 звернень, з яких: 1 292 – з питань благоустрою території; 645 – це звернення з питання надання матеріальної допомоги; 575 – з питань водозабезпечення; 494 – з питань ремонту будинків; 249 – з питань охорони здоров'я; 204 – з питань видалення карантинних рослин; 170 – з питань ремонту дорожнього покриття; 108 – з питань теплопостачання; 107 – з питань зовнішнього освітлення.

Статею 20 Закону України «Про звернення громадян» встановлено такі терміни розгляду звернень:

15 діб – якщо звернення не потребує додаткового вивчення;

30 діб – якщо звернення потребує додаткового вивчення;

45 діб – це додатковий строк, встановлюється якщо в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо. У такому разі міський голова або його заступник встановлюють необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення.

Термін розгляду звернення може визначатися в залежності від складності поставлених у зверненні питань, об'єму інформації, що підлягає перевірці тощо. Такі звернення за дорученням міського голови перебувають на довгостроковому контролі.