Аналітична довідка  
про стан роботи зі зверненнями громадян   
у Дніпровській міській раді   
станом на 15.11.2019 року

У період з 01.01.2019 по 15.11.2019 до Дніпровської міської ради надійшло 132 821 звернення, що у 2,5 рази більше, ніж за аналогічний період 2018 року (було 53 332 звернення), з них:

* 21 469 звернень (16,2 % від загальної кількості) надійшло з Єдиної гарячої лінії для звернень громадян Дніпровської міської ради (за аналогічний період 2018 року – 20 364);
* 15 725 звернень (11,8 %) – доручення за зверненнями громадян від вищих органів влади (за аналогічний період 2018 року – 18 428);
* 91 817 звернень (69,15 %) – звернення, що надані громадянами безпосередньо до Дніпровської міської ради, з яких 89 631 – заяви про надання матеріальної допомоги (за аналогічний період 2018 року – 10 509);
* 1096 звернень (0,8 %) – подано громадянами на особистому прийомі міського голови та керівництва міської ради (за аналогічний період 2018 року – 2 084);
* 2 254 звернення (1,7 %) надійшло через офіційний вебсайт та на електронну адресу Дніпровської міської ради (за аналогічний період 2018 року – 1 514);
* 173 звернення (0,15 %) – депутатські звернення з питань, порушених громадянами (за аналогічний період року – 433);
* 287 (0,2 %) – петиції, які були розглянуті як звернення громадян.

Станом на 15.11.2019 року загальна кількість звернень, що надійшли до міської ради з Дніпропетровського обласного контактного центру, зменшилась, і становила 15 231 (за аналогічний період 2018 року – 17 372). Так, у звітному періоді 2019 року з Контакт-центру «Гаряча лінія голови Дніпропетровської облдержадміністрації» надійшло 7 790 звернень (за аналогічний період 2018 року – 11 272). Кількість звернень з Державної установи «Урядовий контактний центр» становила 7 441 (за аналогічний період 2018 року – 6 100).

Кількість звернень, які надійшли безпосередньо з Дніпропетровської обласної державної адміністрації становила 144, що менше минулорічних показників на 74,6 % (за аналогічний період 2018 року – 568).

Станом на 15.11.2019 року – з Генеральної прокуратури України, Прокуратури Дніпропетровської області та Дніпропетровських місцевих прокуратур надійшло 105 звернень від громадян (за аналогічний період 2018 року – 200).

Майже вдвічі зменшилась кількість доручень за зверненнями громадян, які надійшли до Дніпровської міської ради з Приймальні Президента України та з Офісу Президента України (Адміністрації Президента України). Станом на 15.11.2019 року їх кількість становила 37 (за аналогічний період 2018 року – 56).

За видами звернень, визначених Законом України «Про звернення громадян», у звітному періоді 2019 року домінували заяви – 99 % від загальної кількості звернень. Скарги – 0,9 % 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. Станом на 15.11.2019 року у Дніпровській міській раді зареєстровано 317 петицій. 287 петицій, 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 30 електронних петицій, 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).

Станом на 15.11.2019 року на особистих прийомах міським головою Філатовим Б. А. було прийнято 271 громадянина, керівництвом міської ради – 825 громадян, з них:

- секретарем Дніпровської міської ради Санжарою О. О. – 519;

- заступником міського голови з питань діяльності виконавчих органів Лисенком М. О. – 182;

- заступником міського голови з питань діяльності виконавчих органів, директор департамента охорони здоров'я населення Дніпровської міської ради Бабським А. А. – 54;

- заступником міського голови з питань діяльності виконавчих органів міської ради, директором департаменту економіки, фінансів та міського бюджету Дніпровської міської ради Міллером В. В. – 10;

- заступником міського голови з питань діяльності виконавчих органів Дніпровської міської ради Шикуленком О. В. – 40;

- заступником міського голови з питань діяльності виконавчих органів Дніпровської міської ради Сидоренком О. М. – 5;

- заступником міського голови з питань діяльності виконавчих органів міської ради, директором департаменту соціальної політики Дніпровської міської ради Підлубним Е. С. – 15;

Станом на 15.11.2019 року до Дніпровської міської ради надійшло 3 209 повторних звернень (2,4 % від загальної кількості звернень). У порівнянні з аналогічним періодом 2018 року їх кількість зменшилась несуттєво (було 3 401 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 з наданими роз’ясненнями щодо порядку вирішення їх проблем.

Станом на 15.11.2019 року найбільше звернень надійшло від жителів Новокодацького району – 22 545 (17 % від загальної кількості звернень), Шевченківського району – 19 495 (14,7 %), Амур-Нижньодніпровського району – 18 759 (14,1 %), Чечелівського району – 17 047 (12,8 %), Соборного – 16 206 (12,2 %), Індустріального – 16 050 (12,1 %), Самарського – 10 213 (7,7 %), Центрального – 9 951 (7,5 %). Від жителів інших міст до Дніпровської міської ради надійшло 2 555 звернень (1,9 % від загальної кількості звернень).

Аналіз статистичних даних щодо соціального стану заявників свідчить, що найбільше звернень надійшло від пенсіонерів (57,7 % від загальної кількості звернень), робітників (20,1 %), безробітних (3,3 %), підприємців (1,5 %).

Значна кількість звернень надійшла від найменш соціально захищених категорій населення: людей з інвалідністю (12,6 % від загальної кількості звернень), дітей війни (6,7 %), багатодітних сімей (1,5 %), ветеранів праці (4,2 %), а також учасників бойових дій, учасників антитерористичної операції, членів сімей учасників антитерористичної операції та членів сімей загиблих учасників антитерористичної операції (2,3 %), одиноких матерів (1,5 %). Порушені ними питання потребують особливої уваги.

Станом на 15.11.2019 року громадянами у зверненнях порушено 135 745 питань.

За звітний період значно збільшилась кількість звернень з питань соціального захисту населення – 92 618, що становить 68,2 % від загальної кількості питань (за аналогічний період 2018 року – 9 772).

Станом на 15.11.2019 року на 18,1 % зменшилась кількість питань, що відносяться до сфери житлово-комунального господарства – 25 012 (за аналогічний період 2018 року – 30 576), що становить 18,4 % 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 (10 %);

- водозабезпечення (9 %);

- вартість житлово-комунальних послуг (8 %);

- якість комунальних послуг (7 %).

Збільшилась кількість звернень з питань транспорту. Станом на 15.11.2019 року надійшло 5 102 таких звернення (3,8 % від загальної кількості звернень). Основні питання транспорту – це неналагоджена робота маршрутних транспортних засобів та завеликій інтервал руху.

Також у звітному періоді 2019 року збільшилась кількість звернень з питань:

- економічної, цінової, інвестиційної, зовнішньоекономічної, регіональної політики та будівництва, підприємництва;

- забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян, запобігання дискримінації;

- діяльності органів місцевого самоврядування;

- аграрної політики і земельних питань;

- екології та природних ресурсів.

Зменшилась кількість звернень з питань:

- інформаційної політики, діяльності засобів масової інформації;

- промислової політики.

Станом на 15.11.2019 року до міської ради надійшло 1 188 колективних звернень від громадян (за аналогічний період 2018 року – 1 715) з питань ремонту та експлуатації будинків, комунальних мереж, вартості житлово-комунальних послуг, благоустрою прибудинкових територій, видалення дерев і обрізки гілок тощо.

Станом на 15.11.2019 року на ім’я міського голови від мешканців міста надійшло 80 подяк за надану допомогу та професіоналізм під час вирішення проблем громадян.