

Звіт про стан роботи зі зверненнями громадян у Дніпровський міській раді за підсумками 2017 року

У 2017 році до Дніпровської міської ради надійшло 62 050 звернень громадян, у яких порушено 62 655 питань, що у 1,7 разу більше ніж у 2016 році. Найбільше звернень надійшло від жителів Новокодацького району – 17 % від загальної кількості звернень, Шевченківського району – 15,6 %, Чечелівського району – 13,3 %, найменше – від жителів Самарського району – 6,2 % від загальної кількості звернень.

Більшість звернень та порушені в них питання, перш за все, стосуються житлово-комунального господарства – 32 317, що становить 52 % від загальної кількості звернень.

Основні питання:

- благоустрій території, будівництво та ремонт місцевих доріг – 38,1 %;
- ремонт та експлуатація будинків, комунальних мереж – 26,2 %;
- надання послуг теплопостачання – 18,2 %;
- видалення та обрізка дерев – 8,2 %;
- вартість житлово-комунальних послуг – 8 %;
- ремонт ліфта – 6,9 %.

Збільшилась кількість звернень з питань соціального захисту населення – 17 276, що становить 27,8 % від загальної кількості звернень. У порівнянні з 2016 роком кількість таких звернень збільшилась на 36 %.

Найбільшою є кількість звернень стосовно надання матеріальної допомоги. У 2017 році зареєстровано 16 173 такі звернення, що становить 93% від загальної кількості звернень з питань соціального захисту.

Продовжується тенденція щодо збільшення кількості звернень з питань транспорту. За 2017 рік надійшло 3 151 звернення, що становить 5 % від загальної кількості звернень.

Також у 2017 році збільшилась кількість звернень з питань:

- діяльності органів місцевого самоврядування;
- охорони здоров'я;
- екології та природних ресурсів;
- забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, запобігання дискримінації.

Зменшилась кількість звернень з питань праці і заробітної плати, житлової політики, газопостачання.

Від вищих органів влади на розгляд та виконання протягом 2017 року надійшло 24 058 доручень за зверненнями громадян, що становить 38,8 % від загальної кількості звернень. Найбільше доручень надійшло від Дніпропетровської обласної державної адміністрації, зокрема з контакт-центру «Гаряча лінія голови Дніпропетровської облдержадміністрації» надійшло 16 160 доручень за зверненнями громадян.

З Державної установи «Урядовий контактний центр» надійшло 6 284 звернення.

Від депутатів усіх рівнів надійшло 995 доручень за зверненнями громадян.

Протягом 2017 року на Єдину гарячу лінію для звернень громадян Дніпровської міської ради звернулось 13 608 мешканців міста, що становить 22% від загальної кількості звернень.

На електронну адресу Дніпровської міської ради у 2017 році надійшло 1 881 звернення, що становить 3% від загальної кількості звернень.

Особистий прийом громадян керівництвом міської ради проводився відповідно до розпорядження міського голови від 30.08.2017 № 1006-р «Про проведення особистого прийому громадян». Дні та години особистого прийому оприлюднено у засобах масової інформації та на офіційному веб-сайті Дніпровської міської ради. За 2017 рік на особистих прийомах міського голови та керівництва міської ради було прийнято 2 219 громадян.

Аналіз статистичних даних щодо соціального стану заявників свідчить, що найбільше звернень надійшло від пенсіонерів (20 % від загальної кількості звернень). Частка звернень від робітників становить 5 %, безробітних – 1,7 %, працівників бюджетної сфери – 1 %, підприємців – 1 %.

Значна кількість звернень надійшла від найменш соціально захищених категорій населення – людей з інвалідністю (834 звернення), багатодітних сімей (927 звернень), дітей війни (836 звернень), а також учасників бойових дій, учасників АТО та членів сімей загиблих учасників АТО, одиноких матерів. Порушені ними питання потребують особливої уваги.

У 2017 році до міської ради надійшло 2 193 колективні звернення від громадян (питання незадовільного стану будинків, під'їздів, благоустрою прибудинкових територій, ремонту доріг, роботи транспорту тощо).

Повторних звернень надійшло 6 300, що становить 10 % від загальної кількості звернень, основними причинами їх надходження є невдоволення громадян результатами розгляду. За даними аналізу повторних звернень визначено, що більшість з них – скарги щодо незадовільного надання комунальних послуг, ремонту житлових будинків, видалення дерев та обрізки гілок, роботи транспорту тощо.

З метою запобігання виникненню повторних звернень управлінням по роботі зі зверненнями громадян Дніпровської міської ради систематично проводиться аналіз причин таких звернень, складається їх перелік для подальшої роботи виконавчих органів міської ради щодо вирішення по суті порушених у них питань.

У 2017 році найбільшу кількість звернень розглянуто департаментом житлового господарства Дніпровської міської ради (27% від загальної кількості звернень), департаментом соціальної політики Дніпровської міської ради (23%), департаментом благоустрою та інфраструктури Дніпровської міської ради (20%).

Керівництву міської ради, керівникам виконавчих органів міської ради, служб міста постійно надається інформація стосовно термінів та стану розгляду звернень громадян. Протягом 2017 року у Дніпровській міській раді було 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.

Робота зі зверненнями громадян перебуває на постійному контролі у міській раді.