**Звіт про стан роботи зі зверненнями громадян у Дніпровський міській раді за I півріччя 2018 року**

Протягом І півріччя 2018 року до Дніпровської міської ради надійшло 30274 звернень громадян, що на 4165 менше ніж у першому півріччі 2017 року. Найбільше звернень надійшло від жителів Новокодацького району – 4701 (15,5 % від загальної кількості звернень), Шевченківського району – 4594 (15,2 %), Амур-Нижньодніпровського району – 4324 (14,3 %), найменше – від жителів Самарського району – 1814 (6,0 % від загальної кількості звернень).

Громадянами було порушено 30554 питання, більшість яких стосуються комунального господарства – 16496, що становить 54 % від загальної кількості питань.

Основні питання:

- благоустрій території, будівництво та ремонт місцевих доріг – 47,7 %;

- ремонт та експлуатація будинків, комунальних мереж – 24,9 %;

- вивезення сміття – 16,4 %;

- вартість житлово-комунальних послуг – 11,9 %;

- ремонт ліфта – 6,7 %;

- надання послуг теплопостачання – 6,6 %;

- якість комунальних послуг – 5 %;

- водозабезпечення – 4,7 %.

У порівнянні з І півріччям 2017 року у звітному періоді на 49,4 % зменшилась кількість звернень з питань соціального захисту населення. Усього отримано 6825 таких звернень (22,3 % від загальної кількості питань).

Найбільшою є кількість звернень стосовно надання матеріальної допомоги - 6282 звернення, що становить 92% від загальної кількості питань соціального захисту.

Продовжується тенденція щодо збільшення кількості звернень з питань транспорту. За І півріччя 2018 року надійшло 2366 звернення, що становить 7,7 % від загальної кількості порушених питань.

Також у І півріччі 2018 року спостерігалась тенденція збільшення кількості з питань:

- діяльності органів місцевого самоврядування – 3,2% від загальної кількості звернень;

- охорони здоров’я – 2,1 %;

- освіти – 1,8 %;

- екології та природних ресурсів – 0,6 %;

- промислової політики – 0,3 %.

Як свідчить аналіз надходження звернень, протягом звітного періоду  у порівнянні з аналогічним періодом минулого року, спостерігається зменшення кількості звернень громадян з питань забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку (2,4 % від загальної кількості звернень), житлової політики (1,2 %), культури і туризму (0,4 %), праці і заробітної плати (0,3 %).

Від вищих органів влади на розгляд та виконання протягом І півріччя 2018 року надійшло 10703 доручення за зверненнями громадян, що становить 35,4 % від загальної кількості звернень. Найбільше доручень надійшло від Дніпропетровської обласної державної адміністрації, зокрема з контакт-центру «Гаряча лінія голови Дніпропетровської облдержадміністрації» надійшло 6297 доручень за зверненнями громадян. З державної установи «Урядовий контактний центр» надійшло 3594 доручень за зверненнями громадян.

Від депутатів усіх рівнів надійшло 233 звернення з питань, порушених громадянами.

Протягом І півріччя 2018 року на Єдину гарячу лінію для звернень громадян Дніпровської міської ради звернулось 10160 мешканців міста, що становить 33,6 % від загальної кількості звернень. У 2017 році в аналогічному періоді на Єдину гарячу лінію для звернень громадян Дніпровської міської ради надійшло 5295 звернень, що на 48 % менше ніж у звітному періоді.

На електронну адресу Дніпровської міської ради надійшло 836 звернення, що становить 2,7 % від загальної кількості звернень.

Особливою формою колективного звернення громадян до Президента України, Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, органу місцевого самоврядування є електронна петиція. У І півріччі 2018 року у Дніпровській міській раді зареєстровано 120 електронних петицій. Петиції, які в установлений строк не набрали необхідної кількості голосів на їх підтримку, були розглянуті як звернення громадян.

Особистий прийом громадян керівництвом міської ради проводився відповідно до розпорядження міського голови від 19.02.2018 № 118-р «Про затвердження Порядку організації та проведення особистого прийому громадян посадовими особами Дніпровської міської ради». Дні та години особистого прийому оприлюднено у засобах масової інформації та на офіційному веб-сайті Дніпровської міської ради. Протягом І півріччя 2018 року міським головою на особистих прийомах прийнято 455 громадян, секретарем міської ради та заступниками міського голови з питань діяльності виконавчих органів Дніпровської міської ради – 1236 громадян.

Аналіз статистичних даних щодо соціального стану заявників свідчить, що найбільше звернень надійшло від пенсіонерів (29,5 % від загальної кількості звернень). Суттєво збільшилась кількість звернень від робітників (19,2 %), безробітних (5,5 %), підприємців (2 %).

Значна кількість звернень надійшла від найменш соціально захищених категорій населення – людей з інвалідністю - 2135 звернення (7,1 %), дітей війни - 1259 звернень (4,2 %), багатодітних сімей - 955 звернень (3,2 %), а також учасників бойових дій, учасників АТО та членів сімей загиблих учасників АТО, одиноких матерів. Порушені ними питання потребують особливої уваги.

У звітному періоді до Дніпровської міської ради надійшло 1015 колективних звернень від громадян, що становить 3,35 % від загальної кількості звернень.

Повторних звернень надійшло 1422, що становить 4,7 % від загальної кількості звернень. Основними причинами їх надходження є невдоволення громадян результатами розгляду. За даними аналізу повторних звернень визначено, що більшість з них – це звернення з питань комунального господарства, соціальної політики та роботи транспорту.

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 подальшого опрацювання виконавчими органами міської ради щодо вирішення по суті порушених у них питань.

Протягом І півріччя 2018 року найбільшу кількість звернень розглянуто департаментом житлового господарства Дніпровської міської ради (27,2 % від загальної кількості звернень), департаментом соціальної політики Дніпровської міської ради (23 %), департаментом благоустрою та інфраструктури Дніпровської міської ради (18 %). Департаментом екологічної політики Дніпровської міської ради розглянуто 9 % від загальної кількості звернень, департаментом транспорту та транспортної інфраструктури Дніпровської міської ради - 8,1 %, департаментом гуманітарної політики Дніпровської міської ради - 3,1 %, інспекцією з питань благоустрою Дніпровської міської ради - 2,9 %.

Управлінням по роботі зі зверненнями громадян Дніпровської міської ради відповідно до розпорядження міського голови від 27.02.2018 № 151-р «Про стан роботи зі зверненнями громадян у Дніпровський міський раді за підсумками 2017 року» протягом І півріччя 2018 року проводились перевірки дотримання чинного законодавства України з питань роботи зі зверненнями громадян у виконавчих органах Дніпровської міської ради. За результатами перевірки виконавчим органам міської ради надано методичну допомогу та запропоновано вжити дієвих заходів щодо вдосконалення організації роботи зі зверненнями громадян.

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