Аналітична довідка
про стан роботи зі зверненнями громадян
у Дніпровській міській раді
за підсумками I півріччя 2019 року

Протягом I півріччя 2019 року до Дніпровської міської ради надійшло 109 539 звернень, що у 3,6 рази більше, ніж за I півріччя 2018 року (було 30 275 звернень), з них:

* 10 870 звернень (9,9 % від загальної кількості) надійшло з Єдиної гарячої лінії для звернень громадян Дніпровської міської ради (за I півріччя 2018 року – 10 160);
* 4 388 звернень (4 %) надійшло з Контакт-центру «Гаряча лінія голови Дніпропетровської облдержадміністрації» (за I півріччя 2018 року – 6 297);
* 3 245 звернення (3 %) – з Державної установи «Урядовий контактний центр» (за I півріччя 2018 року – 3 594);
* 273 звернення (0,2 %) – доручення за зверненнями громадян від вищих органів влади (за I півріччя 2018 року – 812);
* 88 674 звернень (81 %) – звернення, що надані громадянами безпосередньо до Дніпровської міської ради (за I півріччя 2018 року –6 651);
* 630 звернень (0,57 %) – подано громадянами на особистому прийомі міського голови та керівництва міської ради (за I півріччя 2018 року – 1 691);
* 1 163 звернень (1,06 %) надійшло через офіційний веб-сайт та на електронну адресу Дніпровської міської ради (за I півріччя 2018 року – 836);
* 138 звернень (0,13 %) – депутатські звернення з питань, порушених громадянами (за I півріччя 2018 року – 233);
* 158 (0,14 %) – петиції, які були розглянуті як звернення громадян.

 Кількість звернень, які надійшли безпосередньо з Дніпропетровської обласної державної адміністрації становила 61, що менше минулорічних показників на 83,1% (за I півріччя 2018 року – 361).

 Протягом I півріччя 2019 року з Генеральної прокуратури України, Прокуратури Дніпропетровської області та Дніпропетровських місцевих прокуратур надійшло 68 звернень від громадян (за I півріччя 2018 року – 124).

 У порівнянні з I півріччям 2018 року – майже вдвічі зменшилась кількість доручень за зверненнями громадян, які надійшли до Дніпровської міської ради з Приймальні Президента України та з Адміністрації Президента України. Їх кількість становила 24 (за I півріччя 2018 року – 41).

За видами звернень, визначених Законом України «Про звернення громадян», у I півріччі 2019 року домінували заяви – 99,39 % від загальної кількості звернень. Скарги – 0,55 % від усіх звернень, пропозиції (зауваження) – 0,06 %.

Особливою формою колективного звернення громадян до Президента України, Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, органу місцевого самоврядування є електронна петиція. Робочою групою для опрацювання електронних петицій Дніпровської міської ради було розглянуто 22 електронні петиції, що набрали необхідну кількість голосів на свою підтримку. У I півріччі 2019 року у Дніпровській міській раді зареєстровано 180 петицій. 158 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 розпоряджень міського голови: від 19.02.2018 № 118-р «Про затвердження Порядку організації та проведення особистого прийому громадян посадовими особами Дніпровської міської ради», від 27.05.2019 № 910-р «Про внесення змін до розпорядження міського голови від 29.08.2018 № 1161-р «Про проведення особистого прийому громадян».

У I півріччі 2019 року на особистих прийомах міським головою Філатовим Б. А. було прийнято 160 громадян, секретарем Дніпровської міської ради Санжарою О. О. – 331, заступником міського голови з питань діяльності виконавчих органів, директором департаменту благоустрою та інфраструктури Дніпровської міської ради Лисенком М. О. – 92, заступником міського голови з питань діяльності виконавчих органів, директором департаменту охорони здоров'я населення Дніпровської міської ради Бабским А. А. – 33.

У I півріччі 2019 року до Дніпровської міської ради надійшло 1 306 повторних звернень (1,2 % від загальної кількості звернень). У порівнянні з I півріччям 2018 року їх кількість зменшилась несуттєво (було 1 422 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.

Протягом I півріччя 2019 року найбільше звернень надійшло від жителів Новокодацького району – 18 623 (17 % від загальної кількості звернень), Шевченківського району – 16 097 (14,7 %), Амур-Нижньодніпровського району – 15 625 (14,3 %), Чечелівського району – 14 200 (13 %), Індустріального – 13 259 (12,1 %), Соборного – 13 132 (12 %), Самарського – 8 532 (7,8 %), Центрального – 7 928 (7,2 %). Від жителів інших міст до Дніпровської міської ради надійшло 2 143 звернень (1,9 % від загальної кількості звернень).

Аналіз статистичних даних щодо соціального стану заявників свідчить, що найбільше звернень надійшло від пенсіонерів (67 % від загальної кількості звернень), робітників (17,9 %), безробітних (3,2 %), підприємців (1,4 %).

Значна кількість звернень надійшла від найменш соціально захищених категорій населення: людей з інвалідністю (33,1 % від загальної кількості звернень), дітей війни (10,2 %), багатодітних сімей (7,7 %), ветеранів праці (7 %), а також учасників бойових дій, учасників антитерористичної операції та членів сімей загиблих учасників антитерористичної операції, одиноких матерів. Порушені ними питання потребують особливої уваги.

У I півріччі 2019 року громадянами у зверненнях порушено 110 663 питання.

За звітний період значно збільшилась кількість звернень з питань соціального захисту населення – 88 796, що становить 80,2 % від загальної кількості питань (у I півріччі 2018 року – 6 825). У I півріччі 2019 року зареєстровано 87 564 звернень з питань надання матеріальної допомоги, що становить 98,6 % від загальної кількості питань соціального захисту.

Протягом I півріччя 2019 року на 20 % зменшилась кількість питань, що відносяться до сфери житлово-комунального господарства – 13 096 (у I півріччі 2018 року – 16 497), що становить 11,8 % від загальної кількості питань.

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

- благоустрій території, будівництво та ремонт місцевих доріг – 47,9 %;

- ремонт та експлуатація будинків, комунальних мереж – 22,4 %;

- вартість житлово-комунальних послуг – 9,8 %;

- якість комунальних послуг – 7,7 %;

- водозабезпечення – 7,3 %.

Незначно зменшилась кількість звернень з питань транспорту. У I півріччі 2019 року надійшло 2 348 таких звернень (2,1 % від загальної кількості звернень). Основні питання транспорту – це неналагоджена робота маршрутних транспортних засобів та завеликій інтервал руху.

Також протягом I півріччя 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;

- охорони здоров’я.

Зменшилась кількість звернень з питань:

- освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності;

- інформаційної політики, діяльності засобів масової інформації;

- сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей;

- промислової політики.

У I півріччі 2019 року до міської ради надійшло 745 колективних звернень від громадян (у I півріччі 2018 року – 1 015) з питань ремонту та експлуатації будинків, комунальних мереж, вартості житлово-комунальних послуг, благоустрою прибудинкових територій, видалення дерев і обрізки гілок тощо.

Протягом I півріччя 2019 року на ім’я міського голови від мешканців міста надійшло 62 подяки за надану допомогу та професіоналізм під час вирішення проблем громадян.

Протягом I півріччя 2019 року управлінням по роботі зі зверненнями громадян Дніпровської міської ради проведено перевірки та оцінювання рівня організації роботи зі зверненнями громадян у виконавчих органах міської ради. Під час проведення перевірок керівникам і посадовим особам було надано методичну і практичну допомогу.

За результатами перевірок визначено, що робота зі зверненнями громадян у виконавчих органах Дніпровської міської раді в основному відповідає вимогам Закону України «Про звернення громадян» та Указу Президента України від 07.02.2008 № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування».

 Протягом I півріччя 2019 року у Дніпровській міській раді вжито всіх 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.

З метою підвищення відповідальності виконавців за якість та своєчасність розгляду звернень громадян відділом контролю та аналітичної роботи управління по роботі зі зверненнями громадян Дніпровської міської ради у I півріччі 2019 року:

- кожного місяця проводився аналіз зареєстрованих звернень громадян з висвітленням тематики порушених питань та подальше оприлюднення цих показників на офіційному веб-сайті Дніпровської міської ради;

- систематично надавались консультації спеціалістам виконавчих органів та комунальних підприємств міської ради з питань підготовки відповідей на звернення;

- щоденно та щотижнево надсилались нагадування щодо дотримання термінів розгляду звернень громадян та звернень з особистих прийомів міського голови та керівництва міської ради.

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