Аналітична довідка  
про стан роботи зі зверненнями громадян   
у Дніпровській міській раді   
за підсумками I півріччя 2020 року

Протягом I півріччя 2020 року до Дніпровської міської ради надійшло 31 894 звернення громадян, що у 3,4 рази менше, ніж за I півріччя 2019 року (було 109 539 звернень), з них:

* 12 120 звернень (38 % від загальної кількості) надійшло з Єдиної гарячої лінії для звернень громадян Дніпровської міської ради (за I півріччя 2019 року – 10 870);
* 4 603 звернення (14,43 %) надійшло з Контакт-центру «Гаряча лінія голови Дніпропетровської облдержадміністрації» (за I півріччя 2019 року – 4 388);
* 4 513 звернень (14,15 %) – з Державної установи «Урядовий контактний центр» (за I півріччя 2019 року – 3 245);
* 155 звернень (0,5 %) – доручення за зверненнями громадян від вищих органів влади (за I півріччя 2019 року – 273);
* 8 522 звернення (26,72 %) – звернення, що надані громадянами безпосередньо до Дніпровської міської ради (за I півріччя 2019 року – 88 674);
* 288 звернень (0,9 %) – подано громадянами на особистому прийомі міського голови та керівництва міської ради (за I півріччя 2019 року – 630);
* 1 569 звернень (4,92 %) надійшло через офіційний вебсайт та на електронну адресу Дніпровської міської ради (за I півріччя 2019 року – 1163);
* 22 звернення (0,07 %) – депутатські звернення з питань, порушених громадянами (за I півріччя 2019 року – 138);
* 102 (0,32 %) – петиції, які були розглянуті як звернення громадян.

З вищестоящих органів у I півріччі 2020 року до Дніпровської міської ради надійшло 177 звернень громадян.

Кількість звернень, які надійшли безпосередньо з Дніпропетровської обласної державної адміністрації становила 59 (за I півріччя 2019 року – 61), 10 звернень надійшло з Дніпропетровської обласної ради.

У порівнянні з I півріччям 2020 року майже втричі зменшилась кількість доручень за зверненнями громадян, які надійшли до Дніпровської міської ради з Приймальні Президента України та з Офісу Президента України, їх кількість становила 9 (за I півріччя 2019 року – 24).

Протягом I півріччя 2020 року надійшло 17 доручень за зверненнями громадян з Офісу Генерального Прокурора, Прокуратури Дніпропетровської області та Дніпропетровських місцевих прокуратур, їх кількість зменшилась у чотири рази (за I півріччя 2019 року – 68).

Кількість звернень, одержаних від жителів районів міста протягом I півріччя 2020 року (відповідно до загальної кількості звернень):

- Новокодацький район – 5 606 (17,6 %);

- Шевченківський район – 4 452 (14 %);

- Індустріальний район – 4 354 (13,7 %);

- Амур-Нижньодніпровський район – 4 055 (12,7  %);

- Соборний – 3 824 (12 %);

- Чечелівський район – 3 737 (11,7 %);

- Центральний – 2 866 (9 %);

- Самарський – 2 408 (8 %).

Від жителів інших міст до Дніпровської міської ради надійшло 409 звернень громадян, що складає 1,3 % від загальної кількості звернень.

За видами звернень, визначених Законом України «Про звернення громадян», у I півріччі 2020 року домінували заяви – 97 % від загальної кількості звернень, скарги – 2,8 % від усіх звернень, пропозиції (зауваження) – 0,2 %.

Особливою формою колективного звернення громадян до Президента України, Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України, органу місцевого самоврядування є електронна петиція.

У I півріччі 2020 року у Дніпровській міській раді зареєстровано 112 електронних петицій. Робочою групою для опрацювання електронних петицій було розглянуто 10 електронних петицій, що набрали необхідну кількість голосів на свою підтримку, 102 електронні петиції, які в установлений строк не набрали необхідної кількості голосів, 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 10.03.2020 № 217-р «Про внесення змін до розпорядження міського голови від 29.08.2018 № 1161-р «Про проведення особистого прийому громадян».

У I півріччі 2020 року на особистих прийомах міським головою Філатовим Б. А. було прийнято 128 громадян, секретарем Дніпровської міської ради Санжарою О. О. – 107, заступником міського голови з питань діяльності виконавчих органів, директором департаменту благоустрою та інфраструктури Дніпровської міської ради Лисенком М. О. – 48 громадян.

Протягом I півріччя 2020 року на ім’я міського голови від мешканців міста надійшло 38 подяк за надану допомогу та професіоналізм під час вирішення проблем громадян.

У I півріччі 2020 року до Дніпровської міської ради надійшло 904 повторних звернення (2,8 % від загальної кількості звернень), порівнюючи з I півріччям 2019 року їх кількість зменшилась (було 1 306 звернень).

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 міського транспорту тощо. Основною причиною їх надходження залишається незгода заявників з наданими роз’ясненнями щодо порядку вирішення їх проблем.

У I півріччі 2020 року кількість масових звернень становила 1 212. Найпоширеніші питання, порушені у масових зверненнях, це неякісне надання послуги централізованого водопостачання; забруднення навколишнього середовища; робота міського транспорту; надання спеціальних перепусток; надання соціальної допомоги у вигляді продуктового набору; відсутність захисних масок та антисептичних засобів в аптеках міста у зв’язку з розповсюдженням коронавірусної хвороби COVID-19.

Колективних звернень у I півріччі 2020 року надійшло 579, найпоширеніші питання, які порушують громадяни у таких зверненнях: ремонт дорожнього покриття та тротуарів; благоустрій території; ремонт покрівлі будинку; ремонт системи опалення; встановлення дитячих майданчиків; продовження руху маршрутного таксі; дотримання правил торгівлі тощо.

Аналіз статистичних даних щодо соціального стану заявників свідчить, що найбільше звернень надійшло від пенсіонерів (38,9 %), робітників (16,1 %), безробітних (3 %), підприємців (1,3 %) , працівників бюджетної сфери (1,2 %) та державних службовців (0,6 %).

Значна кількість звернень надійшла від найменш соціально захищених категорій населення: людей з інвалідністю (10,32 %), дітей війни (6 %), ветеранів праці (4 %), учасників бойових дій та учасників війни (1,7%), одиноких матерів (1,4%), багатодітних сімей (1 % від загальної кількості звернень).

У I півріччі 2020 року громадянами у зверненнях порушено 99 151 питання.

За цей період зменшилась кількість питань, що відносяться до сфери житлово-комунального господарства – 11 796 (у I півріччі 2019 року – 13 096), 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 – 48,5 %;

- ремонт та експлуатація будинків, комунальних мереж – 21 %;

- водозабезпечення – 12 %;

- вартість житлово-комунальних послуг – 10,2 %;

- якість комунальних послуг – 5,4 %.

Значно збільшилась кількість звернень з питань транспорту. У I півріччі 2020 року надійшло 3 439 таких звернень (10,8 % від загальної кількості звернень), у I півріччі 2019 їх кількість становила 2 348. Основні питання транспорту – це неналагоджена робота маршрутних таксі та міського транспорту, а також видача перепусток на час введення карантину у зв’язку з розповсюдженням коронавірусної хвороби COVID-19.

За звітний період значно зменшилась кількість звернень з питань соціального захисту населення – 10 668, що становить 33,4 % від загальної кількості питань (у I півріччі 2019 року – 88 796). У I півріччі 2020 року зареєстровано 7 860 звернень з питань надання матеріальної допомоги, що становить 73,7 % від загальної кількості питань соціального захисту. З питань отримання соціальних виплат, субсидій – 2 405 звернень, у тому числі питання, пов’язані з введенням карантину у зв’язку з коронавірусом – 2 457 звернень, з яких 677 звернень з питань надання продуктових наборів, засобів гігієни.

Протягом I півріччя 2020 року зареєстровано велику кількість звернень з питань:

- охорони здоров’я – 3 303;

- забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян, запобігання дискримінації – 1 407;

- економічної, цінової, інвестиційної, зовнішньоекономічної, регіональної політики та будівництва, підприємництва – 1 299;

- діяльності органів місцевого самоврядування – 1 379;

- роботи правоохоронних органів – 724;

- освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності – 376.

У порівнянні з I півріччям 2019 року в I півріччі 2020 року вдвічі зменшилась кількість звернень з питань інформаційної політики, діяльності засобів масової інформації; сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей; аграрної політики і земельних питань.

У I півріччі 2020 року до міської ради надійшло 578 колективних звернень від громадян (у I півріччі 2019 року – 745) з питань ремонту та експлуатації будинків, комунальних мереж, вартості житлово-комунальних послуг, благоустрою прибудинкових територій, видалення дерев і обрізки гілок тощо.

За результатами розгляду звернень за I півріччя 2020 року:

вирішено позитивно – 4 229 звернень;

надано роз’яснення щодо вирішення питань – 27 278 звернень;

повернуто заявнику – 1 звернення;

переслано за належністю – 58 звернень;

не підлягало розгляду – 239 звернень.

З метою підвищення відповідальності виконавців за якість та своєчасність розгляду управлінням по роботі зі зверненнями громадян Дніпровської міської ради у I півріччі 2020 року було вжито таких заходів:

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

- систематично надавалась методична та практична допомога спеціалістам виконавчих органів та комунальних підприємств міської ради з організації розгляду звернень громадян, підготовки відповідей на звернення тощо;

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

- щотижнево проводилась робота з відповідальними виконавцями щодо неухильного дотримання термінів розгляду письмових звернень громадян та звернень громадян на особистих прийомах керівництва виконавчого комітету.

Протягом I півріччя 2020 року у Дніпровській міській раді 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 Дніпровській міській раді та спрямована на безумовне виконання вимог 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».