**Звіт про стан роботи зі зверненнями громадян**

 **у департаменті транспорту та транспортної інфраструктури**

**Дніпровської міської ради за 2023 рік**

Керуючись Законами України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про звернення громадян», на виконання Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», враховуючи вимоги чинного законодавства стосовно введення воєнного стану указом Президента України від 24.02.2022 № 64/2022 (зі змінами), департаментом транспорту та транспортної інфраструктури Дніпровської міської ради (далі – департамент) здійснювалися відповідні організаційно-управлінські заходи, необхідні для реалізації конституційних прав громадян на звернення.

За 2023 рік до департаменту транспорту та транспортної інфраструктури Дніпровської міської ради (далі – департамент) надійшло 5586 звернень громадян, що на 183 звернення більше ніж за 2022 рік.

Тенденція на збільшення кількості звернень з основних питань діяльності департаменту спостерігалась протягом усього звітного періоду, що було обумовлено соціально-економічними, політичними, міграційними та воєнними чинниками.

Відбулось зменшення кількості звернень, пов’язаних з питанням відмови у пільговому проїзді та неналежної поведінки водіїв на міському автобусному транспорті загального користування – 1576 проти 2308 у 2022 році.

Але збільшилась кількість звернень, пов’язаних із цим питанням (категорії питання дотримання прав та свобод громадян, питання діяльності органів місцевого самоврядування тощо) на 584 од.

Це було спричинено встановленням погодинного обмеження для пільгових перевезень громадян у кількості 10% від наявних місць для сидіння за рейс до 10:00 та після 15:00 та необмеженим перевезенням у зазначений проміжок часу.

Тематика звернень наступна:

- робота міських автобусних маршрутів загального користування – 4872 звернень;

- позбавлення пільг на проїзд у транспорті – 1576;

- робота міського транспорту – 433;

- робота метрополітену – 51;

- улаштування зупинок – 328;

- вартість перевезень – 97.

Із загальної кількості отриманих звернень скарги складають 2,5% (142 звернення), пропозиції у сфері транспортного обслуговування та інфраструктури – 0,8% (45 звернень), найбільша кількість звернень стосується заяв громадян – 96,6 % (5399 звернень).

За районами міста кількість звернень розподілилась наступним чином:

* Дніпровський – 56 (на 15 більше);
* Індустріальний – 633 (на 5 більше);
* Новокодацький – 866 (на 97 менше);
* Самарський – 480 (на 26 більше);
* Соборний – 653 (на 104 більше);
* Центральний –425 (на 46 менше);
* Чечелівський – 523 (на 34 більше);
* Шевченківський – 792 (на 2 більше)
* Амур-Нижньодніпровський – 850 (на 28 більше).

Зріс показник надходження звернень від громадян категорії учасників бойових дій та інвалідів ІІІ групи – 103 проти 80 звернень та відповідно 348 звернень проти 257 у 2022 році.

Зафіксовано збільшення надходження звернень та скарг від переселених або внутрішньо переміщених осіб – 51 звернення, значно знизився показник надходжень звернень від категорії дитина війни – 19 проти 45 у 2022 році.

Окремо слід відзначити показник повторних звернень. Так, протягом звітного періоду до департаменту надійшли 344 повторних звернень, що становить 6,1 % від загальної кількості звернень у 2023 році. Причинами повторних звернень треба визначити:

- систематичну адресацію питань, на які департаментом було надано повні роз’яснення, але вони не задовольняють заявника, тому до департаменту надходить нове звернення з питаннями, на які вже надавалась відповідь (окремим випадком можна визначити звернення заявників, у більшості своїх людей похилого віку, які не можуть чітко сформулювати свої вимоги та описують певну ситуацію, пов’язану із транспортним сполученням);

- надходження до департаменту заяв, для вирішення яких потрібні певні дії або інформація від інших організацій, установ та органів державної влади, але у випадку затримання проведення цих дій, заявник знову адресує звернення на адресу департаменту;

- надходження заяв з вимогою повторного надання відповіді через неотримання попередньої відповіді, надісланої засобами поштового зв’язку.

За формою надходжень більшість звернень від загальної кількості - 4224

надійшли через засоби телефонного зв’язку, 853 - через органи влади, 105 – засобами поштового зв’язку, 375 – засобами електронного зв’язку.

5052 звернення (90,4%) отримано від заявників за допомогою цілодобової роботи контакт-центрів гарячих ліній, а саме:

* 4228 звернень (75,7%) - на Єдину гарячу лінію для звернень громадян Дніпровської міської ради;
* 458 звернень (8,2%) – на Гарячу лінію голови Дніпропетровської облдержадміністрації;
* 366 звернень (6,5%) – на Урядову гарячу лінію

За результатами розгляду звернень 119 задоволено або вирішено питання (2,1%), 5282 дано роз’яснення щодо норм законодавства та необхідну довідкову інформацію з зазначених заявниками питань (94,5%), 97 звернень не підлягали розгляду відповідно до ст. 8 Закону України «Про звернення громадян» (1,7%), було розглянуто 2 електронні петиції, які не набрали необхідної кількості голосів.

Розгляд звернень проводився у термін до 14 днів (97,2%).

Спеціалістами департаменту транспорту та транспортної інфраструктури з метою всебічного розгляду та вирішення питань, зазначених у зверненнях громадян, здійснюються спільні рейдові перевірки щодо дотримання вимог Закону України «Про автомобільний транспорт» та вимог Постанови Кабінету Міністрів України від 11.03.2020 № 211 (зі змінами), створюються комісії та проводяться виїзні обстеження місць зупинок громадського транспорту, контролюється санітарно-технічний стан рухомого складу міського авто- та електротранспорту та дотримання працівниками авто- та електротранспорту вимог законодавства у сфері цивільного захисту.

Для забезпечення кращої інформованості громадян з питань роботи департаменту та його основної діяльності у сфері транспорту та транспортної інфраструктури на офіційному інтернет-сайті Дніпровської міської ради на сторінці департаменту розміщено нормативно-правові акти, що регулюють питання роботи пасажирського транспорту, графіки роботи, робочі телефони управлінь тощо.

Звернення громадян розглядаються у визначені законом терміни, по питанням, з якими звертались громадяни до департаменту у 2023 році, вжито належних заходів та надано вичерпні відповіді на звернення.

Аналітична робота з питань розгляду звернень громадян в департаменті відбувається за декількома напрямками. Це підготовка щотижневої статистичної звітної інформації про кількісні показники розгляду звернень, щоквартальної та щорічної аналітичної звітності, дотримання терміну розглядів та надання відповідей заявникам. Питання аналізу тематики звернень, кількості повторних звернень, реагування на поставлені питання розглядаються під час оперативних нарад-навчань в режимі онлайн-конференцій у департаменті, за порушення виконавської дисципліни до порушників можливе вжиття заходів згідно з чинним законодавством.

З метою подальшого розвитку принципів відкритості і прозорості у веденні основної діяльності, відкритого діалогу з містянами та гостями нашого міста та швидкого реагування на можливі негаразди та порушення у роботі міського транспорту та транспортної інфраструктури департаментом ведуться інтернет-сторінки департаменту у соціальних мережах та мобільних додатках-месенджерах із залученням представників автоперевізників та електротранспорту. Зміни у режимі роботи міського транспорту загального користування розміщуються в оперативному режимі на зазначених інтернет-ресурсах.

У новому звітному періоді планується передбачити реалізацію вже перевірених практикою заходів та запровадження нових форм відкритого діалогу з громадянами, своєчасного інформування більшої аудиторії користувачів громадського транспорту та транспортної інфраструктури щодо змін у режимах роботи транспорту, розташування зупинок тощо, кваліфікованого й об’єктивного вирішення проблемних питань, порушених ними у зверненнях.