Аналітична довідка  
про стан роботи зі зверненнями громадян   
у Дніпровській міській раді   
за підсумками 2018 року

У 2018 році до Дніпровської міської ради надійшло 60 625 звернень громадян, що на 10 % менше ніж у 2017 році.

Найбільше звернень надійшло від жителів Новокодацького району – 16,5 % від загальної кількості звернень, Шевченківського району – 15,3 %, Амур-Нижньодніпровського району – 14,1 %, найменше – від жителів Центрального – 8,5 % та Самарського – 6,7 % районів міста від загальної кількості звернень.

У 2018 році громадянами у зверненнях порушено 61 421 питання.

Більшість звернень та порушені в них питання, перш за все, стосуються житлово-комунального господарства – 35 445, що становить 58,5 % від загальної кількості звернень.

Основні питання комунального господарства:

- благоустрій території, будівництво та ремонт місцевих доріг – 42,2 %;

- ремонт та експлуатація будинків, комунальних мереж – 19,6 %;

- надання послуг теплопостачання – 14,7 %;

- вартість житлово-комунальних послуг – 8,4 %;

- водозабезпечення – 6,1 %;

- якість комунальних послуг – 5,9 %.

Зменшилась кількість звернень з питань соціального захисту населення – 10 667, що становить 17,4 % від загальної кількості звернень. У порівнянні з 2017 роком кількість таких звернень зменшилась на 38 %. У 2018 році зареєстровано 9 357 звернень з питань надання матеріальної допомоги, що становить 87,7 % від загальної кількості звернень з питань соціального захисту.

Продовжується тенденція щодо збільшення кількості звернень з питань транспорту. За 2018 рік надійшло 4 598 звернень, що становить 7,5 % від загальної кількості звернень. У порівнянні з 2017 роком кількість таких звернень збільшилась в 1,5 разу.

Також у 2018 році збільшилась кількість звернень з питань:

- діяльності органів місцевого самоврядування;

- охорони здоров’я;

- освіти, наукової, технічно-наукової, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності.

Зменшилась кількість звернень з питань житлової політики, забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, запобігання дискримінації.

Від вищих органів влади на розгляд та виконання у 2018 році надійшло 21 367 доручень за зверненнями громадян, що становить 35,2 % від загальної кількості звернень.

Найбільше доручень надійшло від Дніпропетровської обласної державної адміністрації, зокрема з Контакт-центру «Гаряча лінія голови Дніпропетровської облдержадміністрації» надійшло 12 804 доручення за зверненнями громадян.

З Державної установи «Урядовий контактний центр» надійшло 6 990 звернень.

Від депутатів усіх рівнів надійшло 477 доручень за зверненнями громадян.

У 2018 році на Єдину гарячу лінію для звернень громадян Дніпровської міської ради звернулось 23 818 мешканців міста, що становить 39,3 % від загальної кількості звернень. У 2017 році надійшло 13 608 звернень, що на 42 % менше ніж у 2018.

На електронну адресу Дніпровської міської ради надійшло 1 815 звернень, що становить 3 % 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 2018 році у Дніпровській міській раді зареєстровано 256 петицій. 43 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 22.01.2018 № 39-р «Про затвердження Порядку організації та проведення особистого прийому громадян посадовими особами Дніпровської міської ради», 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.

У 2018 році на особистих прийомах міським головою було прийнято 645 громадян, керівництвом міської ради – 1 680 громадян.

Аналіз статистичних даних щодо соціального стану заявників свідчить, що найбільше звернень надійшло від пенсіонерів (26,2 % від загальної кількості звернень), робітників (22,9 %), безробітних (4,4 %), підприємців (1,8 %).

Значна кількість звернень надійшла від найменш соціально захищених категорій населення: людей з інвалідністю (6,1 % від загальної кількості звернень), дітей війни (3,4 %), ветеранів праці (2,3 %), а також учасників бойових дій, учасників антитерористичної операції та членів сімей загиблих учасників антитерористичної операції, одиноких матерів. Порушені ними питання потребують особливої уваги.

У 2018 році до міської ради надійшло 1 956 колективних звернень від громадян (питання ремонту та експлуатації будинків, комунальних мереж, вартості житлово-комунальних послуг, благоустрою прибудинкових територій, видалення дерев і обрізки гілок тощо).

Повторних звернень надійшло 4 061, що становить 6,7 % 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.

За підсумками розгляду звернень, що надійшли до Дніпровської міської ради, позитивно вирішено 8 218, що становить 13,6 % від загальної кількості звернень. Переважній більшості громадян надано роз’яснення з посиланням на правові норми або повідомлено про необхідність вжиття додаткових дій для подальшого вирішення порушених питань.

У 2018 році найбільшу кількість звернень розглянуто департаментом житлового господарства Дніпровської міської ради (29,5 % від загальної кількості звернень), департаментом благоустрою та інфраструктури Дніпровської міської ради (25 %), департаментом соціальної політики Дніпровської міської ради (17,9 %), департаментом транспорту та транспортної інфраструктури Дніпровської міської ради (7,9 %).

Протягом 2018 року проведено перевірки та оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян у виконавчих органах міської ради. Під час проведення перевірок керівникам і посадовим особам було надано методичну і практичну допомогу. За результатами перевірок підготовлено доповідну записку, у якій проаналізовано роботу зі зверненнями громадян та зазначено певні рекомендації щодо поліпшення роботи у виконавчих органах Дніпровської міської ради.

Слід зазначити, що у виконавчих органах Дніпровської міської раді робота зі зверненнями громадян 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». У всіх перевірених виконавчих органах рівень організації роботи зі зверненнями громадян визнано позитивним.

Керівництву міської ради, керівникам виконавчих органів і комунальних підприємств Дніпровської міської paди постійно надається інформація стосовно термінів та стану розгляду звернень громадян. Питання виконавської дисципліни і стан роботи зі зверненнями громадян заслуховуються на апаратних нарадах у

міській раді, на засіданнях виконкомів районних у місті рад, у виконавчих органах та комунальних підприємствах Дніпровської міської paди.

Протягом 2018 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.

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