**Звіт про стан роботи зі зверненнями громадян департаменту екологічної політики Дніпровської міської ради**

**за І півріччя 2020 року**

За звітній період до департаменту надійшло 1804 звернення громадян (на 458 звернень менше ніж за аналогічний період 2019 року).

Найбільша кількість звернень стосувалась вивезення сміття - 653, встановлення (перенесення) баків для сміття - 477, забруднення навколишнього середовища – 363.

Звернення по вивезенню сміття, встановленню(перенесення) баків для сміття, оплати за вивезення сміття опрацьовувались спільно з КП «Жилсервіс-2» Дніпровської міської ради; по ліквідації сміттєзвалищ з районними у місті Дніпрі радами; з питань забруднення навколишнього середовища опрацьовувались фахівцями департаменту з виїздом на місця.

За тематикою кількість звернень розподілилась так:

* вивезення сміття – 653 звернень;
* встановлення (перенесення) баків для сміття - 477,
* ліквідація сміттєзвалищ – 113;
* оплата за вивезення сміття – 72;
* забруднення навколишнього середовища – 363;
* інші питання охорони навколишнього середовища – 126.

Враховуючи введення надзвичайної ситуації в країні, області та місті, керівництвом виконавчих органів міської ради було призупинено на період дії карантину особистий прийом громадян.

Значно зменшилась у порівнянні з попереднім періодом кількість звернень від мешканців Амур-Нижньодніпровського району міста (на 104 менше), від мешканців Новокодацького району міста (на 93 менше), від мешканців Індустріального району міста (на 88 менше), від мешканців Чечелевського району міста (на 70 менше), від мешканців Соборного району міста (на 64 менше), від мешканців Шевченківського району міста (на 60 менше), від мешканців Центрального району міста (на 50 менше), від мешканців Самарського району міста (на 43 менше).

Окремо слід відзначити показник повторних звернень. Так, протягом звітного періоду до департаменту надійшли повторні звернення від 74 осіб. 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 побутову ситуацію);
* 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;
* дублювання звернень з різних каналів для звернень громадян (гаряча лінія голови Дніпропетровської облдержадміністрації, урядова гаряча лінія, єдина гаряча лінія для звернень громадян Дніпровської міської ради, офіційний веб-сайт Дніпровської міської ради та інші);
* не отримання або несвоєчасне отримання відповідей, які були відправлені департаментом Укрпоштою.

Спеціалістами департаменту екологічної політики Дніпровської міської ради з метою всебічного розгляду та вирішення питань, зазначених у зверненнях громадян, здійснюються виїзні перевірки дотримання мешканцями та суб’єктами господарювання Правил благоустрою міста, проводяться виїзні обстеження місць стихійних сміттєзвалищ. За результатами вищевказаних перевірок внаслідок виявлених порушень Правил благоустрою міста фахівцями департаменту складено більше 30 протоколів про адміністративні правопорушення. Протоколи направлені для розгляду у відповідні адміністративні комісії.

Для забезпечення кращої інформованості громадян з питань роботи департаменту та його основної діяльності у сфері охорони навколишнього природного середовища на офіційному інтернет-сайті Дніпровської міської ради на сторінці департаменту розміщено нормативно-правові акти, що регулюють питання роботи департаменту, графіки роботи управлінь та особистого прийому керівництвом департаменту тощо.

З метою дотримання термінів розгляду звернень громадян сектором діловодства готується щотижнева статистична звітна інформація стосовно кількісних показників розгляду звернень, щоквартальна та щорічна аналітична звітності*.* Питання аналізу тематики звернень, кількості повторних звернень, реагування на зазначені у зверненнях проблеми розглядаються під час оперативних нарад-навчань у департаменті, які проводяться на період дії карантину у форматі онлайн-конференцій.