**Звіт про стан роботи зі зверненнями громадян**

**у департаменті транспорту та транспортної інфраструктури**

**Дніпровської міської ради за 2019 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» департаментом транспорту та транспортної інфраструктури Дніпровської міської ради (далі – департамент) здійснювалися відповідні організаційно-управлінські заходи, необхідні для реалізації конституційних прав громадян на звернення.

За 2019 рік до департаменту надійшло 5706 звернень громадян, що на 634 звернення більше ніж за 2018 рік.

Збільшилась кількість звернень, що надійшли стосовно роботи міського автобусного транспорту загального користування – 3527 проти 3141 у 2018 році, з питань роботи міського електротранспорту та метрополітену – 931 (збільшення на 83), улаштування зупинок транспорту – 487 (збільшення на 246), з інших питань транспорту – 123 (зменшення на 37).

Тематика звернень наступна:

- робота міських автобусних маршрутів загального користування – 3527 звернень;

- позбавлення пільг на проїзд у транспорті – 54;

- робота міського транспорту – 931;

- робота майданчиків для паркування –79;

- улаштування зупинок – 487;

- вартість перевезень – 85.

Із загальної кількості отриманих звернень скарги складають 10,6% (610 звернень), пропозиції у сфері транспортного обслуговування та інфраструктури – 0,8% (48 звернень), загалом кількість звернень стосується зауважень громадян – 81,4 % (5051 звернення).

За районами кількість звернень розподілилась наступним чином:

* Дніпровський -28 (на 1 більше);
* Індустріальний – 582 ( на 94 більше);
* Новокодацький – 827 (на 13 більше);
* Самарський – 610 (на 209 більше);
* Соборний – 805 (на 309 більше);
* Центральний – 465 (на 189 більше);
* Чечелівський – 588 (на 18 менше);
* Шевченківський – 658 (на 77 більше).

Зріс показник звернень у категоріях авторів звернень від інвалідів ІІ та ІІІ груп – 103 та 105 відповідно проти 75 та 48 звернень у 2018 році.

Зменшення кількості надходжень зафіксовано від багатодітних родин – на 142 одиниці у порівнянні з 2018 роком і становить 45 звернень, дитини війни – 24 проти 45 та ветеранів праці – 65 проти 77 у 2018 році, одиноких матерів – 14 проти 24 у 2018 році.

Окремо слід відзначити показник повторних звернень. Так, протягом звітного періоду до департаменту надійшли повторні звернення від 311 осіб, що становить 5,4% від загальної кількості звернень у 2019 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 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.

За формою надходжень більшість звернень від загальної кількості - 975

надійшли через органи влади, інші – засобами телефонного, електронного та поштового зв’язку, 63 – через уповноважену особу.

4968 звернень (87%) отримано від заявників за допомогою цілодобової роботи контакт-центрів гарячих ліній, а саме:

* 4006 звернень (70%) - на Єдину гарячу лінію для звернень громадян Дніпровської міської ради;
* 585 звернень (10,3%) – на Гарячу лінію голови Дніпропетровської облдержадміністрації;
* 377 звернень (6,6%) – на Урядову гарячу лінію

За результатами розгляду звернень 75 задоволено або вирішено питання (1,3%), 5363 дано роз’яснення щодо норм законодавства та необхідну довідкову інформації з зазначених заявниками питань (94%), 116 звернень не підлягали розгляду відповідно до ст. 8 Закону України «Про звернення громадян» (2%).

Розгляд більшості звернень проводився у термін до 14 днів (93,4%).

Спеціалістами департаменту транспорту та транспортної інфраструктури з метою всебічного розгляду та вирішення питань, зазначених у зверненнях громадян, здійснюються виїзні перевірки, створюються комісії та проводяться виїзні обстеження місць зупинок громадського транспорту, контролюється санітарно-технічний стан рухомого складу міського електротранспорту.

Для зменшення кількості письмових звернень та вирішення проблемних питань громадян щопонеділка та щовівторка ведуться особові прийоми директором департаменту та заступниками директора департаменту - начальником управління транспорту Лещенком О. М. (кожен вівторок місяця) та начальником управління транспортної інфраструктури Власенком О. В. (кожен понеділок місяця). За 2019 рік на особових прийомах керівним складом департаменту прийнято 42 особи, з них особисто директором департаменту Маковцевим І. І. – 24, Лещенком О. М. – 14 громадян та Власенком О. В. проведено 4 особистих прийома.

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 управлінь та особистого прийому керівництвом департаменту тощо.

Звернення громадян розглядаються у визначені законом терміни, по питанням, з якими звертались громадяни до департаменту у 2019 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. Питання аналізу тематики звернень, кількості повторних звернень, реагування на поставлені питання розглядаються під час оперативних нарад-навчань у департаменті, за порушення виконавської дисципліни до порушників вживаються заходи у вигляді винесення доган.

У новому звітному періоді планується передбачити реалізацію вже перевірених практикою заходів та запровадження нових форм відкритого діалогу з громадянами, кваліфікованого й об’єктивного вирішення проблемних питань, порушених ними у зверненнях.