**ЗВІТ**

**Про стан роботи зі зверненнями громадян в адміністрації Соборного району Дніпровської міської ради за підсумками 2021 року.**

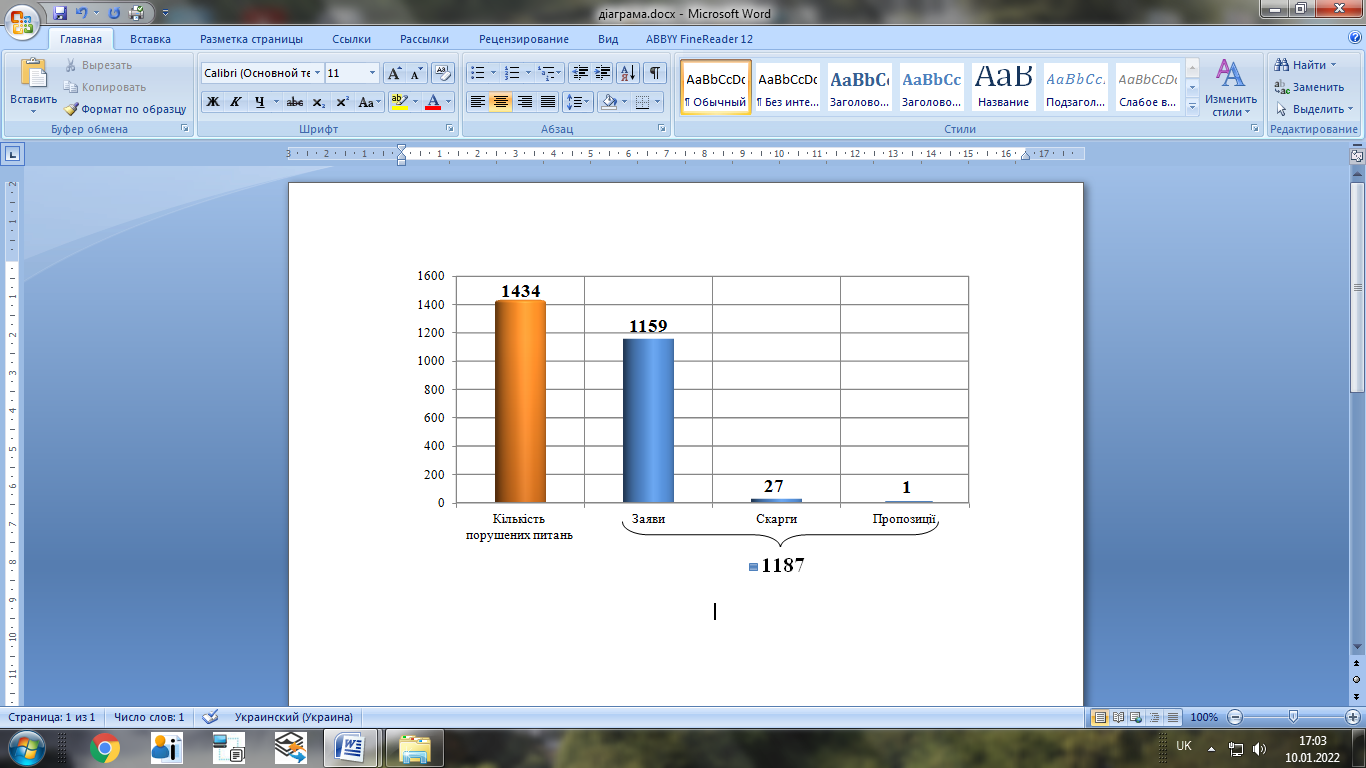
На виконання п. 2.5 розпорядження міського голови від 15.03.2021  
№ 126-р «Про стан роботи зі зверненнями громадян у Дніпровській міській раді за підсумками 2020 року» надаємо інформацію про стан роботи щодо розгляду звернень громадян у адміністрації Соборного району Дніпровської міської ради за підсумками 2021 року.

Протягом 2021 року робота зі зверненнями громадян у адміністрації Соборного району Дніпровської міської ради (далі-адміністрація) проводилась у порядку, визначеному Конституцією України, Законом України «Про звернення громадян», Указом Президента України від 27.02.2008 №109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» та іншими нормативно-правовими актами, що регламентують роботу зі зверненнями громадян.

Впродовж 2021 року до адміністрації надійшло 1187 звернень громадян.

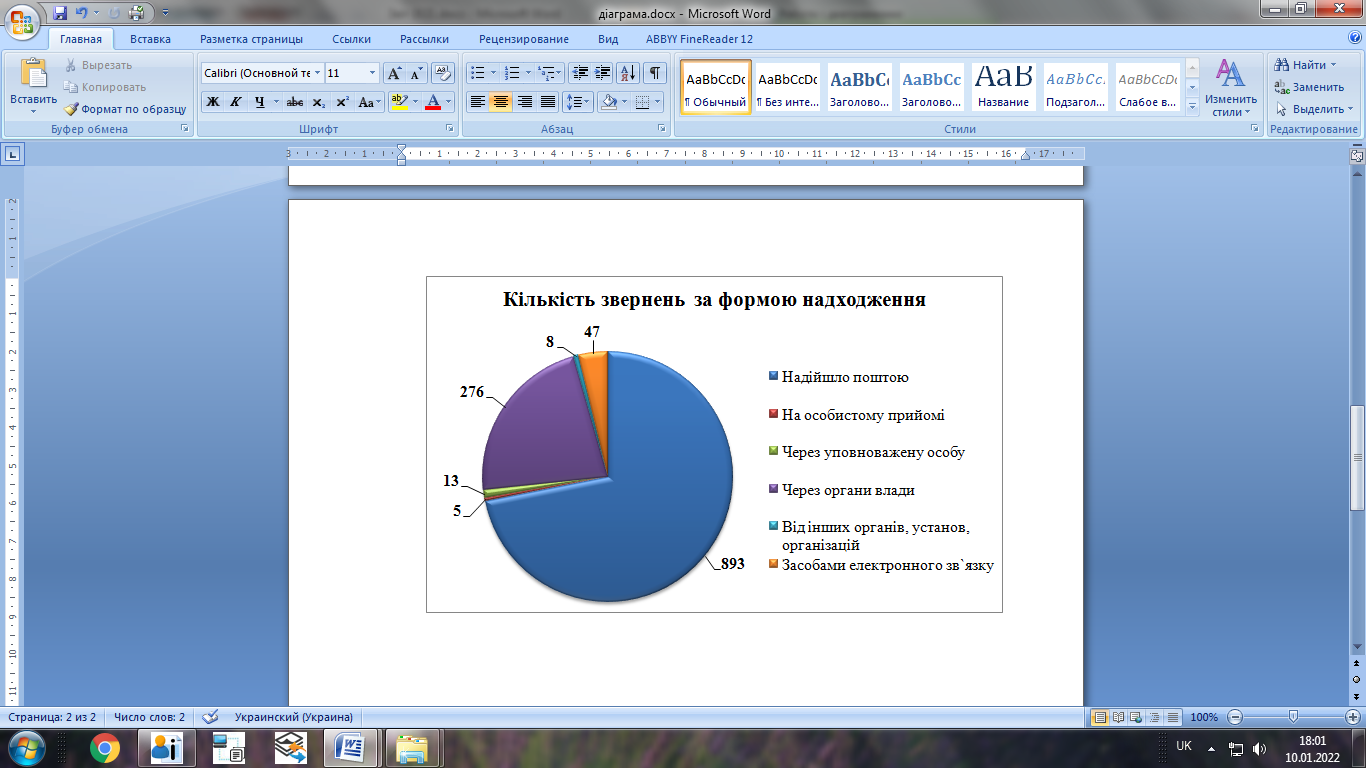
Аналіз звернень за територіальною ознакою свідчить, що до адміністрації зверталися не лише мешканці Соборного району – 1008, але й жителі інших районів міста – 84, з інших міст та населених пунктів – 95.

У своїх зверненнях громадянами було порушено 1434 питання.



За звітний період отримано 58 колективних звернень, з 1275 підписами громадян. Особливою формою колективного звернення є електронна петиція, але безпосередньо до адміністрації у 2021 році петицій не надходило.

Діловодство за зверненнями громадян у адміністрації ведеться шляхом автоматизованої реєстрації звернень у комп’ютерній базі «Загальний облік звернень громадян – (Звернення)».



Згідно ст. 19, п.8 Закону України «Про звернення громадян» у 2021 році було направлено Укрпоштою 348 листів з відповідями на звернення громадян, частина відповідей була направлена на електронні адреси та надано особисто заявникам або їх уповноваженим особам, за їх бажанням.

У адміністрації застосовуються різноманітні форми спілкування з громадянами, проте у спектрі сучасних засобів, які використовуються для зв’язків з громадськістю, однією з форм все ж таки залишається традиційна – особистий прийом громадян посадовими особами.

Наказом голови адміністрації від 19.02.2021 № 9-н було затверджено графік проведення особистого прийому громадян керівництвом адміністрації Соборного району Дніпровської міської ради.

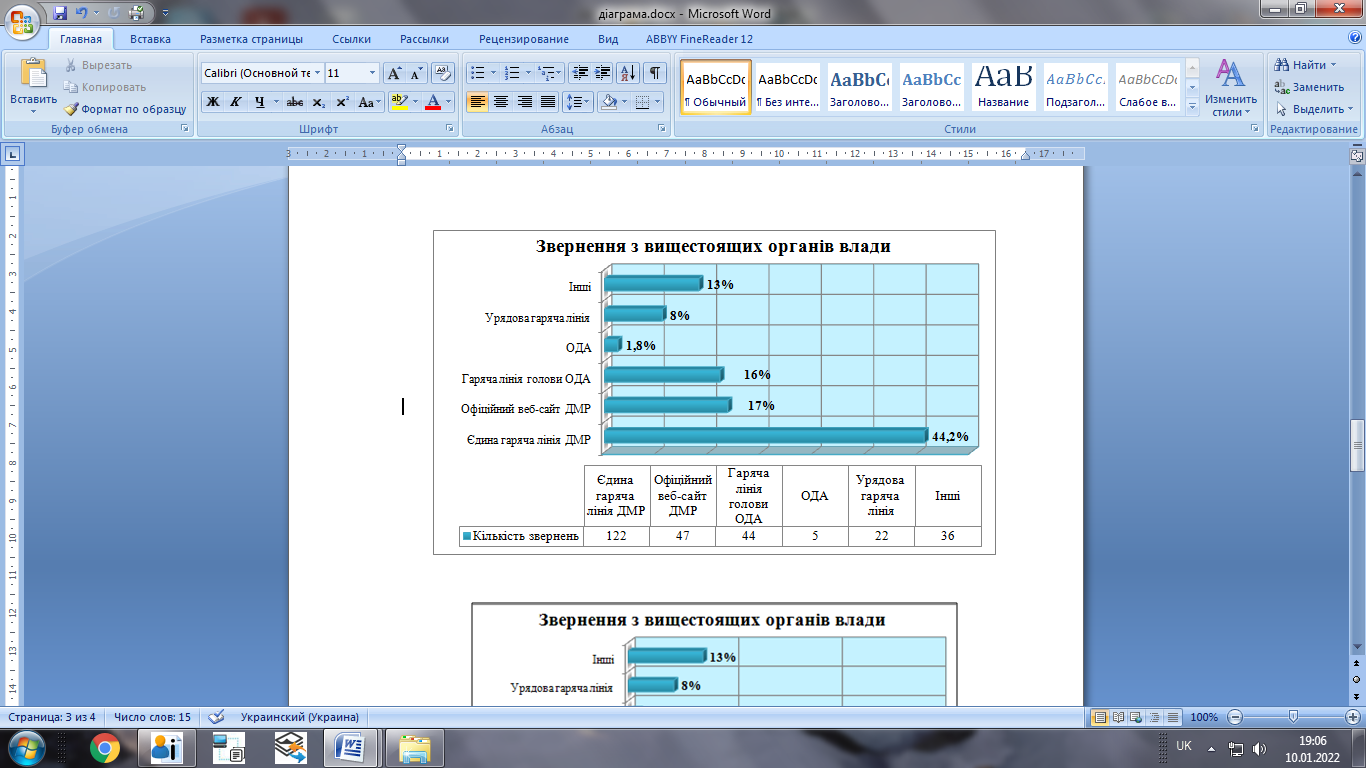
Мешканці району протягом року мали змогу скористатись послугою «живого» спілкування з керівниками адміністрації та отримати відповіді на питання, які найбільше їх цікавили. До голови адміністрації на особистому прийомі громадяни найчастіше зверталися з житлово-комунальних питань, до заступника голови адміністрації з питаннями захисту прав дітей.

Усі звернення вирішувались у межах компетенції, громадянам надавалися обґрунтовані роз’яснення порушених ними питань відповідно до вимог чинного законодавства та згідно повноважень адміністрації.

Забезпечено наявність інформаційно-довідкових стендів та їх наповнення інформаційно-роз’яснювальними матеріалами, актуальною інформацією, яка постійно оновлюється.

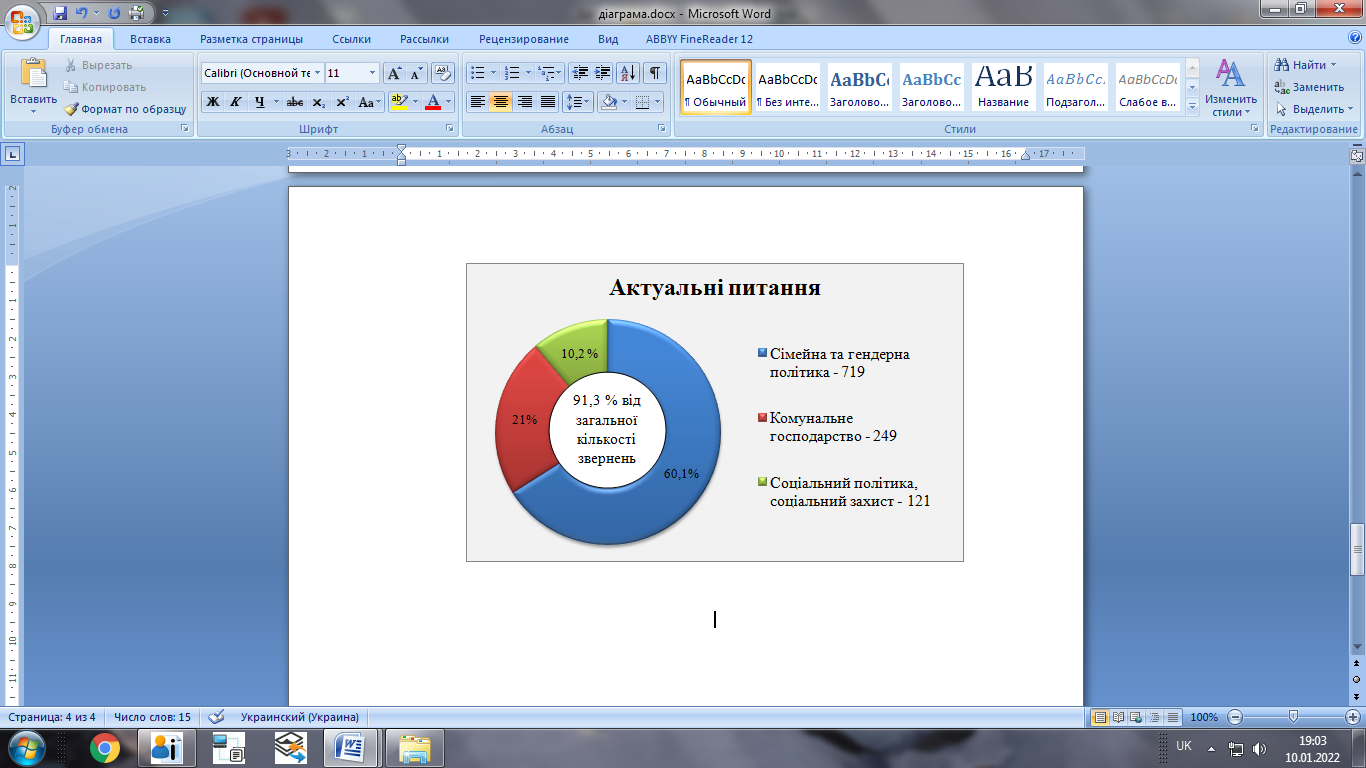
З органів влади вищого рівня на розгляд та виконання до адміністрації в 2021 році надійшло 276 звернень громадян (23,2% від загальної кількості звернень).

До вищестоящих органів громадяни зверталися з питаннями благоустрою, санітарного стану територій, ліквідації амброзії, стихійних сміттєзвалищ, демонтажу пам’ятників і пам’ятних знаків тоталітарного минулого у Соборному районі, та з питаннями щодо захисту прав дітей.

****

Хочеться зазначити, що значна частка звернень з вищестоящих органів хоч територіально і належить до Соборного району, але можливість вирішення питань лежить поза межами компетенції адміністрації.

Аналіз звернень, які надійшли впродовж 2021 року, свідчить, що найбільша їх кількість складається з таких питань:



Цей блок питань від загальної кількості звернень складає 91,3% (1089).

Всі інші питання, які порушують громадяни у своїх зверненнях є більш-менш сталими і стосуються різних сфер життєдіяльності людини та відповідають людським і соціальним потребам, які потребують вирішення за допомогою органів влади.

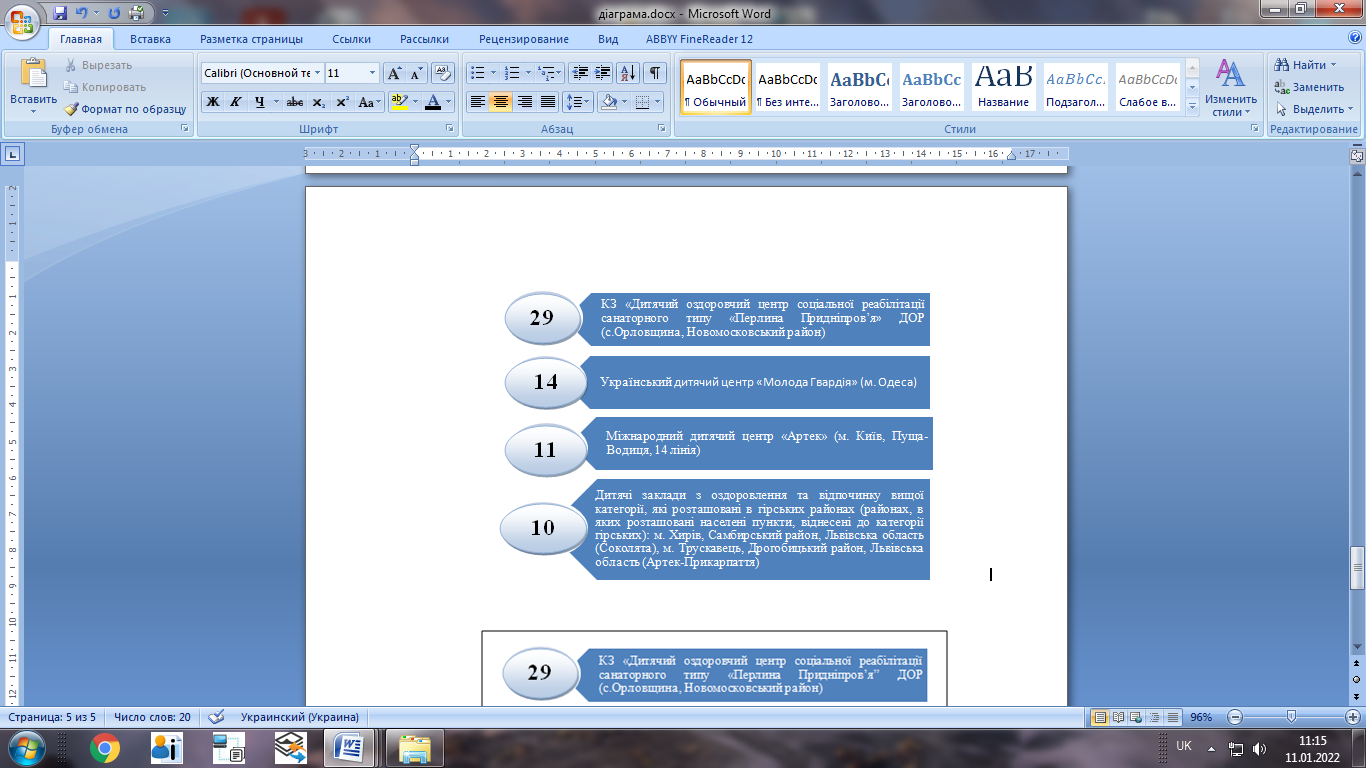
У 2021 році домінують питання сімейної та гендерної політики, їх кількість складає 60,1% (719 звернень),

Серед найпоширеніших сімейних питань, з якими звернулися громадяни: встановлення опіки та піклування над дітьми, правочини щодо захисту житлових та майнових прав дітей, розв’язання спорів між батьками щодо визначення місця проживання дитини, обстеження умов проживання дітей, допомога у влаштуванні дітей сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування до прийомних сімей, оздоровлення дітей

Управлінням-службою у справах дітей впродовж року, згідно заяв громадян було підготовлено 260 розпоряджень адміністрації щодо соціального захисту дітей, підготовлено 322 питання на засідання комісії з питань захисту прав дитини, 7 позовів подано до суду про позбавлення батьківських прав, влаштовано 24 дитини під опіку, складено 39 актів обстеження умов проживання дітей. Згідно заяв громадян та клопотань навчальних закладів на відрахування неповнолітніх студентів підготовлено 124 погодження

З початку 2021 року до адміністрації від громадян надійшло 109 заяв щодо оздоровлення дітей пільгових категорій, таких як: діти з багатодітних родин, діти під опікою, діти учасників АТО та ВПО, талановиті діти та діти, які перебувають на диспансерному обліку.

Протягом 2021 року до дитячих закладів з оздоровлення направлено 64 дитини, також 12 сімей отримали компенсацію від Дніпровської міської ради на оздоровлення дітей за власні кошти.



На другому місці за своєю актуальністю у 2021 році є питання комунального господарства, які склали 21% (249 звернень) від загальної кількості звернень.

Так, згідно заяв громадян у звітному періоді було виконано:

1. покіс сорної рослинності та бур’янів 127646 м2 на загальну суму

192232 грн.;

1. ліквідація стихійних сміттєзвалищ на суму 186012 грн. за адресами:

вул. Мандриківська, 200, вул. Маршала Судця, 44, вул. Полігонна, 18-18-б., шосе Запорізьке,19, вул. Євпаторійська, 104-106, вул. Сімферопольська, 2а, вул. Горяна, 1, 2-б, вул. Героїв Крут, 13, вул. Володі Дубініна, 14, вул. Акмолінська, 5а, вул. Наб. Перемоги, 116, просп. Героїв, 21-23, пров. Камський, 2;

1. прибирання вулиць на суму 183957 грн.;
2. складено 49 Актів обстеження несанкціонованого і неконтрольованого

звалища відходів на об’єкті благоустрою, які розглянуто на засіданні постійно діючої комісії з питань поводження з безхазяйними відходами при адміністрації Соборного району Дніпровської міської ради.

Згідно заяв громадян районно-технічною комісією адміністрації Соборного району Дніпровської міської ради обстежено 6 аварійних будинків, про що складено відповідні акти.

Третє місце за актуальністю посіли питання соціальної політики і соціального захисту, які склали 10,2 % (121) від загальної кількості звернень.

Так, згідно заяв громадян було проведено 3 засідання опікунської ради з питань забезпечення прав повнолітніх осіб, які потребують опіки (піклування) адміністрації Соборного району Дніпровської міської ради, за результатами яких було надано 4 подання до суду, підготовлено 2 розпорядження голови адміністрації щодо забезпечення реалізації особистих немайнових і майнових прав та інтересів повнолітніх недієздатних осіб.

Протягом 2021 року до адміністрації від громадян надійшло 55 заяв (звітів) щодо виконання своїх опікунських обов’язків над повнолітніми недієздатними особами та особами, цивільна дієздатність яких обмежена.

Згідно заяв громадян було проведено 3 засідання комісії з розгляду питань про присвоєння почесного звання України «Мати-героїня» адміністрації Соборного району Дніпровської міської ради, за результатами яких: підготовлено 3 листа та пакети документів на 3-х осіб міському голові з проханням порушити клопотання перед головою Дніпропетровською обласної державної адміністрації про присвоєння їм почесного звання України «Мати-героїня».

Також протягом року мешканці району зверталися з питанням отримання матеріальної допомоги для вирішення своїх потреб. У зв’язку з відсутністю таких повноважень в адміністрації, громадяни мали можливість звернутися за матеріальною допомогою до обласних та міських депутатів, які протягом року проводили особисті прийоми громадян у приміщенні адміністрації Соборного району Дніпровської міської ради.

Найчастіше зі своїми проблемами звертаються вразливі верстви населення: пенсіонери, інваліди, одинокі матері та багатодітні родини, учасники бойових дій . Так, наприклад у 2021 році до адміністрації звернулося 66 багатодітних сімей, 20 учасників АТО та 5 сімей загиблих учасників АТО, 2 інваліда війни, 11 ВПО.

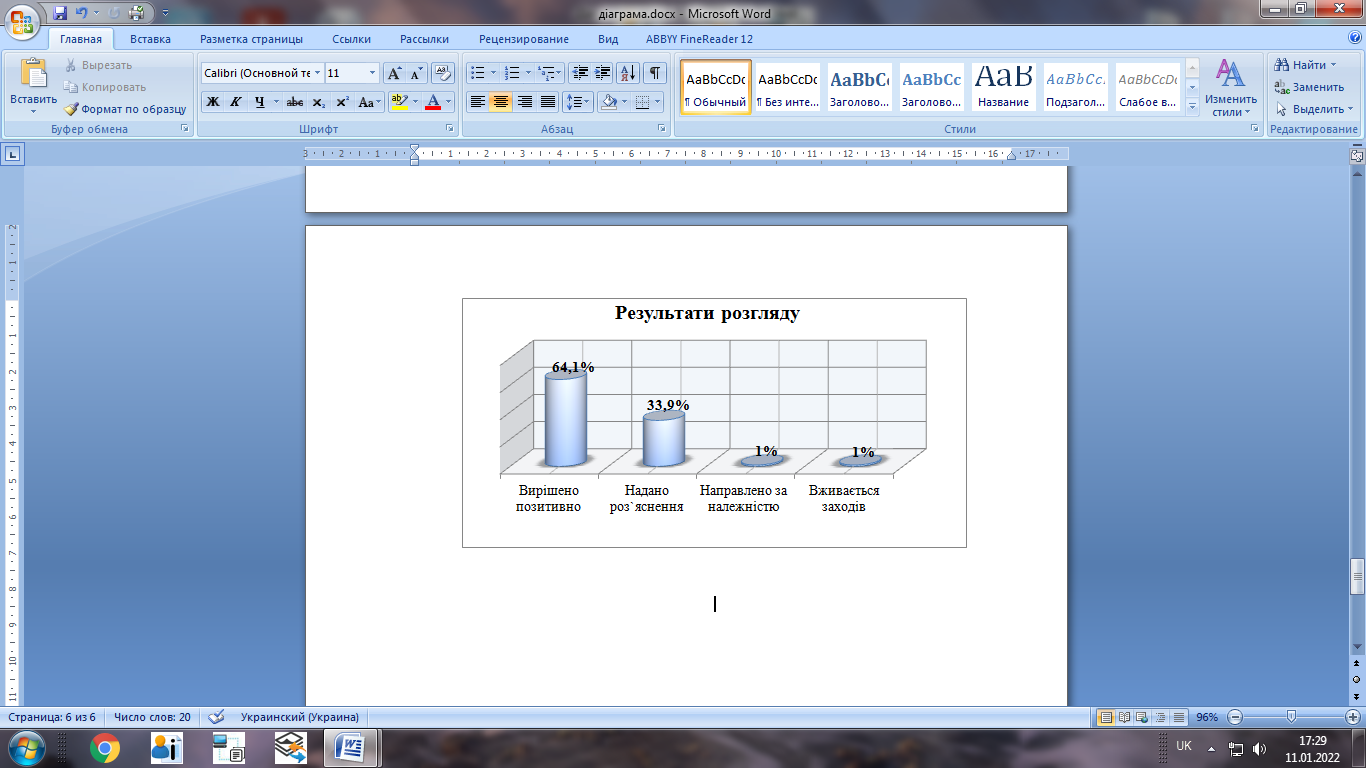
У 2021 році до адміністрації звернулося на 35% більше жінок ніж чоловіків.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Чоловіки | 386 | 32,5% |
| Жінки | 801 | 67,5% |

Потреба в оперативному інформуванні громадян щодо шляхів розв’язання їх проблем, зокрема пов’язаних з соціальним захистом населення, зумовила підвищення значення інформаційно-консультативної складової діяльності відділу, у якій значно посилено акцент на наданні заявникам роз’яснень, а також необхідної довідкової інформації. Впродовж звітного періоду з інформаційно-консультативними питаннями звернулося більше 2,5 тисяч мешканців.

Працівники постійно вдосконалюють організацію роботи зі зверненнями громадян та підвищують її ефективність, надають методичну та практичну допомогу в цій роботі структурним підрозділам адміністрації, проводять роз’яснювальну роботу з виконавцями.

Із загальної кількості питань, порушених у зверненнях громадян позитивно було вирішено 64,1%, надано роз’яснення 33,9%, направлено за належністю відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян» –1%, вживається заходів – 1%.



Увага до заявника – це увага до конкретної людини, її потреб. Саме забезпечення життєвих інтересів громадян являється метою практичної роботи, яка здійснюється адміністрацією при розгляді звернень.

Забезпечення належної роботи зі зверненнями громадян залишається пріоритетним напрямком діяльності адміністрації Соборного району Дніпровської міської ради.

Головний спеціаліст Неллі ПРОКОПЧУК