

АНАЛІТИЧНО-ІНФОРМАЦІЙНА ДОВІДКА
про стан роботи зі зверненнями громадян
у Дніпровській міській раді
за підсумками 2022 року

На виконання вимог Закону України «Про звернення громадян», 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» Дніпровською міською радою протягом 2022 року проводилась системна робота щодо розгляду звернень громадян та вирішення порушених у зверненнях питань.

Протягом звітнього періоду управлінням по роботі зі зверненнями громадян Дніпровської міської ради зареєстровано 45 805 індивідуальних та колективних звернень від 70 075 громадян.

З них:

– 18 047 звернень (39,4 % від загальної кількості) надійшло з Єдиної гарячої лінії для звернень громадян Дніпровської міської ради;

– 17 827 звернень (38,9 %) – доручення за зверненнями громадян від вищих органів влади, з яких з Державної установи «Урядовий контактний центр» надійшло 10 710 доручень (23,4 %), з Контакт-центру «Гаряча лінія голови Дніпропетровської облдержадміністрації» – 6 884 доручення (15 %);

– 6 862 звернення (15 %) – письмові звернення;

– 2 935 звернень (6,4 %) – електронні звернення;

– на особистих прийомах міського голови прийнято 68 мешканців міста (0,15 %);

– як звернення розглянуто 53 електронні петиції, які у встановлений термін не набрали необхідної кількості голосів на їх підтримку (0,12 %);

– надійшло 13 доручень за зверненнями громадян від депутатів усіх рівнів (0,03 %).

Аналіз свідчить, що у 2022 році порівняно з 2021 роком кількість звернень зменшилась в 1,5 разу або на 32,5 %.

На 41,3 % зменшилась кількість звернень, що надійшли з Єдиної гарячої лінії для звернень громадян Дніпровської міської ради, кількість електронних звернень зменшилась на 32,4 %, кількість письмових звернень – на 50,4 %.

За звітний період у порівнянні з 2021 роком кількість доручень з Державної установи «Урядовий контактний центр» збільшилась на 17,3 %, з Контакт-центру «Гаряча лінія голови Дніпропетровської облдержадміністрації» навпаки зменшилась на 23,6 %.

З Дніпропетровської обласної державної адміністрації отримано 106 доручень за зверненнями громадян, що майже у 3 рази менше ніж за аналогічний період минулого року (у 2021 році – 311), з Дніпропетровської обласної ради надійшло 21 доручення за зверненнями громадян (у 2021 році – 29).

Протягом 2022 року з Прокуратури Дніпропетровської області та Дніпропетровських місцевих прокуратур отримано 36 доручень за зверненнями громадян, їх кількість зменшилась у 2,7 разу (у 2021 році – 98).

Майже у 2 рази зменшилась кількість доручень за зверненнями громадян від Головного управління Держпродспоживслужби в Дніпропетровській області: у 2022 році надійшло 19 доручень, у 2021 році – 35.

З Міністерства з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України надійшло 6 доручень за зверненнями громадян.

Відповідно до запровадженого Класифікатора звернень громадян надійшли:

– за ознакою надходження: первинні – 31 745, дублетні – 46, неодноразові – 3 671;

– за видами: пропозиції (зауваження) – 549, заяви (клопотання) – 44 666, скарги – 590;

– за статтю авторів звернень: чоловіча – 13 143, жіноча – 32 662;

– за суб'єктом: індивідуальні – 44 980, анонімні – 338, колективні – 487.

Аналіз статистичних даних у розрізі районів міста засвідчив про зменшення пропозицій, заяв і скарг порівняно з аналогічним періодом 2021 року від жителів усіх районів міста. Звернення мешканців Новокодацького району становили 7 374 (16,1 % від загальної кількості звернень), Шевченківського – 6 161 (13,5 %), Амур-Нижньодніпровського – 5 949 (13 %), Чечелівського – 5 273 (11,5 %), Соборного – 5 123 (11,2 %), Індустріального – 4 983 (10,9 %), Центрального – 4 015 (8,8 %), Самарського – 3 086 (6,7 %).

Кількість звернень від жителів інших населених пунктів збільшилась у 3 рази у порівнянні з 2021 роком і становила 3 839 звернень або 8,3 % від загальної кількості звернень.

Від внутрішньо переміщених осіб, які проживають на території міста Дніпра отримано 5 228 індивідуальних і 7 колективних звернень.

Кількість звернень на 10 тис населення становила 360 звернень.

Протягом 2022 року до Дніпровської міської ради надійшло 487 колективних звернень, кількість підписів у яких становила 24 757. У порівнянні з аналогічним періодом 2021 року їх кількість зменшилась у 2,7 разу (було 1 317 звернень). Питома вага колективних звернень становила 1,1 % порівняно з 1,9 % у 2021 році.

Найчастіше у колективних зверненнях громадяни зверталися з питаннями облаштування бомбосховищ, перейменування вулиць, ремонту покрівель будинків і системи водопостачання, а також із проханням не відключати будинки від центрального опалення під час воєнного стану.

Особливою формою колективного звернення громадян є електронна петиція.

Упродовж 2022 року громадянами ініційовано 45 петицій, з яких 36 після їх перевірки щодо відповідності вимогам до електронних петицій, визначеним Законом України «Про звернення громадян» та рішенням міської ради від 30.06.2016 № 38/5 «Про затвердження Положення про електронні петиції» (зі змінами), оприлюднено для збору підписів на платформі електронної демократії E-DEM «Місцеві петиції».

Основною тематикою петицій було перейменування вулиць та демонтування пам'ятників, пов'язаних із країною-агресором; встановлення

світлофорів, збереження лісопарку та стадіону; також оприлюднено петиції із соціальних, транспортних, комунальних питань.

За звітний період до Дніпровської міської ради надійшло 8 537 масових звернень (18,6 % від загальної кількості). У порівнянні з 2021 роком кількість таких звернень збільшилась у 8,3 разу (було 1 026 звернень). Питома вага масових звернень у 2022 році становила 18 % порівняно з 1,5 % у 2021 році. Основною причиною надходження великої кількості масових звернень є збройна агресія проти державного суверенітету України.

Масово громадяни зверталися з такими питаннями: відсутність електропостачання після масованих ракетних атак, пільговий проїзд у міському транспорті під час воєнного стану, надання тимчасового житла внутрішньо переміщеним особам, забезпечення гуманітарною допомогою, улаштування бомбосховищ.

У 2022 році до Дніпровської міської ради надійшло 1 806 повторних звернень (3,9 % від загальної кількості звернень), порівняно з 2021 роком їх кількість зменшилась у 2,5 разу (було 4 624 або 6,8 %).

За даними аналізу визначено, що повторно громадяни зверталися з таких питань: видалення дерев та обрізка гілок, пільговий проїзд у міському транспорті, слабкий тиск холодного водопостачання, ремонт ліфта, встановлення пристроїв примусового зниження швидкості автомобілів, поновлення розмітки пішохідного переходу, отримання матеріальної допомоги.

Основною причиною повторних звернень є уточнення щодо наданих роз'яснень, виникнення у заявника нових питань, незгода з наданими роз'ясненнями.

Протягом 2022 року на ім'я міського голови від мешканців міста надійшло 64 подяки за надану допомогу, небайдужість та професіоналізм під час вирішення порушених питань. Громадяни дякували за надану матеріальну допомогу для проходження лікування, за проведення благоустрою території, ремонт каналізації, за створення та роботу Єдиної гарячої лінії для звернень громадян Дніпровської міської ради, ліквідацію наслідків ворожих атак, створення Університету третього віку.

Серед авторів звернень, які зазначили свій соціальний стан, переважали пропозиції, заяви і скарги пенсіонерів – 30 % від загальної кількості. Звернення робітників становили 6,5 %, безробітних – 1,4 %, працівників бюджетної сфери – 0,7 %, підприємців – 0,5 %, державних службовців – 0,3 %, військовослужбовців – 0,2 %.

Кількість звернень від найменш соціально захищених категорій населення цього року становила: осіб з інвалідністю I–III груп – 8,2 %; ветеранів праці – 2,5 %; дітей війни – 2,4 %; багатодітних сімей, одиноких матерів – 1,4 %, учасників бойових дій – 0,6 %, осіб з інвалідністю внаслідок війни – 0,3 %, учасників війни – 0,3 %.

У звітному періоді громадянами у зверненнях порушено 54 495 питань різної тематики, що в 1,5 разу менше ніж у 2021 році.

Традиційно основними були питання соціального захисту населення. Протягом 2022 року з такими питаннями зареєстровано 17 415 звернень або 31,2 % від загальної кількості питань (у 2021 році – 15 100 звернень або 18,6 %).

Серед питань соціального захисту переважали питання щодо надання матеріальної допомоги – 37,5 % від загальної кількості питань соціального захисту; 26,7 % становили питання отримання соціальних виплат, субсидій; 30,7 % – питання отримання гуманітарної допомоги. Порівняно з аналогічним періодом 2021 року кількість звернень з питань надання матеріальної допомоги зменшилась на 44 %. Серед питань надання матеріальної допомоги 2,4 % становили питання надання матеріальної допомоги на відновлення житла після вибухів.

Як свідчить аналіз, друге місце за актуальністю посідають питання комунального господарства – 16 486 або 30,2 % (у 2021 році – 33 414 звернень або 41,2 %).

Основні питання комунального господарства, з якими зверталися мешканці міста:

- благоустрій території, будівництво та ремонт місцевих доріг (зменшення у порівнянні з минулим періодом у 2,6 разу);
- ремонт та експлуатація будинків, комунальних мереж (зменшення у 2 рази);
- якість комунальних послуг (зменшення в 1,8 разу);
- водозабезпечення (зменшення в 1,7 разу);
- теплопостачання (зменшення в 1,4 разу);
- вартість житлово-комунальних послуг (збільшення в 1,1 разу).

Третє місце за звітний період посіли питання транспорту – 5 248 або 9,6 %. Порівняно з аналогічним періодом минулого року їх кількість зменшилась на 33,5 %. При цьому питома вага звернень з питань транспорту становила 9,6 %, майже як і у 2021 році (9,7 %).

Питання діяльності органів місцевого самоврядування на четвертому місці – 3 936 або 7,2 % (у 2021 році – 6 545 звернень або 8,1 %). Серед них 158 звернень (4 %) – це пропозиції громадян міста щодо перейменування вулиць.

Також мешканці міста протягом 2022 року зверталися з такими питаннями:

- забезпечення дотримання законності та охорона правопорядку, реалізація прав і свобод громадян, запобігання дискримінації – 3 296 (6 % від загальної кількості питань);

- охорона здоров'я – 1 726 (3,2 %);
- економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво – 1 116 (2 %);
- освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльності та інтелектуальна власність – 579 (1,1 %);
- екологія та природні ресурси – 521 (0,95 %);
- житлова політика – 505 (0,92 %);
- культура та культурна спадщина, туризм – 369 (0,68 %);
- аграрна політика і земельні відносини – 290 (0,53 %).

Порівняно з 2021 роком збільшилась кількість звернень з питань праці і заробітної плати – на 29,2 %, на 7 % збільшилась кількість звернень з питань інформаційної політики, діяльності засобів масової інформації, зменшилась майже у 2 рази кількість звернень з питань промислової політики, з питань сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей, фінансової, податкової, митної політики.

Питання, які пов'язані зі збройною агресією проти державного суверенітету України, становили 4,1 % від загальної кількості питань. Найбільш актуальними серед них були питання щодо сигналів повітряної тривоги у місті, питання територіальної оборони, світломаскування, облаштування бомбосховищ, евакуації населення, надання гуманітарної допомоги внутрішньо переміщеним особам, відновлення електро-, тепло-, водопостачання після масованих ракетних атак.

За звітний період найбільшу кількість звернень розглянуто департаментом соціальної політики Дніпровської міської ради – 26,9 % (від загальної кількості звернень), департаментом благоустрою та інфраструктури Дніпровської міської ради – 21,6 % і департаментом житлового господарства Дніпровської міської ради – 16,1 %. Департаментом транспорту та транспортної інфраструктури Дніпровської міської ради розглянуто 11,5 % звернень, Центральним управлінням соціального захисту населення Дніпровської міської ради – 5,5 %, Лівобережним управлінням соціального захисту населення Дніпровської міської ради – 3,4 %, Правобережним управлінням соціального захисту населення Дніпровської міської ради – 3 %, іншими виконавчими органами – 12 %.

За результатами розгляду звернень станом на 03.01.2023:

- надано роз'яснення щодо порядку вирішення питань на 38 938 звернень;
- вирішено позитивно – 3 137 звернень, з них 58 % – звернення, розглянуті департаментом соціальної політики Дніпровської міської ради, 15 % – департаментом благоустрою та інфраструктури Дніпровської міської ради, 9,5 % – департаментом житлового господарства Дніпровської міської ради;
- переслано за належністю – 399 звернень;
- не підлягало розгляду – 267 звернень;
- відмовлено – 104 звернення;
- повернуто заявнику – 13 звернень;
- задоволено – 12 звернень;
- перебуває на розгляді – 2 935 звернень (термін надання відповіді ще не закінчився).

У 2022 році управлінням по роботі зі зверненнями громадян Дніпровської міської ради постійно надавалась практична та методична допомога виконавчим органам Дніпровської міської ради щодо організації роботи зі зверненнями громадян відповідно до вимог чинного законодавства України.

З метою підвищення відповідальності виконавців за якість та своєчасність розгляду звернень громадян відділом контролю управління по роботі зі зверненнями громадян Дніпровської міської ради вжито таких заходів:

- систематично надавались консультації спеціалістам виконавчих органів та комунальних підприємств міської ради з питань підготовки відповідей на звернення;

- зверталась увага на підготовку відповідей по суті, недопущення неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей за зверненнями громадян;

- щоденно та щотижнево надсилались нагадування стосовно дотримання термінів розгляду звернень громадян і звернень на особистих прийомах міського голови.

Сектором аналітичної роботи та опрацювання електронних петицій управління по роботі зі зверненнями громадян Дніпровської міської ради щомісяця проводився аналіз зареєстрованих звернень громадян з висвітленням тематики порушених питань, подальше складання та оприлюднення статистичних даних. Також на офіційному вебсайті Дніпровської міської ради оприлюднено відповіді на петиції, які у встановлений термін не набрали необхідної кількості голосів на свою підтримку та були розглянуті як звернення.

Протягом 2022 року у Дніпровській міській раді вжито усіх 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.