

АНАЛІТИЧНО-ІНФОРМАЦІЙНА ДОВІДКА
про стан роботи зі зверненнями громадян
у Дніпровській міській раді
за підсумками 2023 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 2023 року проводилась системна робота щодо розгляду звернень громадян та вирішення порушених питань.

У звітному періоді управлінням по роботі зі зверненнями громадян Дніпровської міської ради зареєстровано 54 345 індивідуальних та колективних звернень від 100 380 громадян.

З них:

– 21 995 звернень (40,5 % від загальної кількості) надійшло з Єдиної гарячої лінії для звернень громадян Дніпровської міської ради;

– 20 110 звернень (37 %) – доручення за зверненнями громадян від вищих органів влади, з яких з Державної установи «Урядовий контактний центр» надійшло 7 788 доручень (14,3 %), з Контакт-центру «Гаряча лінія голови Дніпропетровської облдержадміністрації» – 11 773 доручення (21,6 %);

– 8 650 звернень (16 %) – становили письмові звернення;

– 3 174 звернення (5,7 %) – електронні звернення;

– на особистих прийомах керівництва міської ради прийнято 261 мешканець міста (0,5 %);

– Пряма лінія міського голови – 55 звернень (0,1 %);

– надійшло 60 доручень за зверненнями громадян від депутатів усіх рівнів (0,12 %);

– як звернення розглянуто 40 електронних петицій, які у встановлений термін не набрали необхідної кількості голосів на їх підтримку (0,08 %).

Аналіз свідчить, що у 2023 році порівняно з 2022 роком кількість звернень збільшилась на 18,6 % (було 45 805).

На 22 % збільшилась кількість звернень, що надійшли з Єдиної гарячої лінії для звернень громадян Дніпровської міської ради (було 18 047), кількість письмових звернень збільшилась на 26 % (було 6 862), кількість електронних звернень – на 8 % (було 2 935).

За звітний період у порівнянні з 2022 роком кількість доручень з Державної установи «Урядовий контактний центр» зменшилась на 27 % (було 10 710), кількість звернень з Контакт-центру «Гаряча лінія голови Дніпропетровської облдержадміністрації» навпаки збільшилась на 70 % (було 6 884).

З Дніпропетровської обласної державної адміністрації отримано 317 доручень за зверненнями громадян, що майже в 3 рази більше ніж за аналогічний період минулого року (у 2022 році – 106), з Дніпропетровської обласної ради надійшло 12 доручень за зверненнями громадян (у 2022 році – 21).

Протягом 2023 року з Прокуратури Дніпропетровської області та Дніпропетровських місцевих прокуратур отримано 66 доручень за зверненнями громадян, їх кількість збільшилась в 1,8 разу (у 2022 році – 36).

Кількість доручень за зверненнями громадян від Головного управління Держпродспоживслужби в Дніпропетровській області у 2023 році становила 15 доручень, у 2022 році – 19.

З Міністерства з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України надійшло 5 доручень за зверненнями громадян.

Також до Дніпровської міської ради надходили доручення за зверненнями громадян від Міністерства охорони здоров'я України (1), Міністерства розвитку громад, територій та інфраструктури України (1), Міністерства у справах ветеранів України (2), Міністерства соціальної політики України (1), Державного агентства відновлення та розвитку інфраструктури України (1), Державної міграційної служби України (1).

Аналіз статистичних даних у розрізі районів міста засвідчив про збільшення пропозицій, заяв і скарг порівняно з аналогічним періодом 2022 року від жителів усіх районів міста. Звернення мешканців Новокодацького району становили 9 168 (16,9 % від загальної кількості звернень), Амур-Нижньодніпровського – 7 812 (14,4 %), Шевченківського – 7 157 (13,2 %), Соборного – 6 606 (12,1 %), Індустріального – 6 175 (11,4 %), Чечелівського – 6 073 (11,2 %), Центрального – 4 405 (8,1 %), Самарського – 3 646 (6,7 %).

Кількість звернень від жителів інших населених пунктів зменшилась на 14 % у порівнянні з 2022 роком і становила 3 303 звернення або 6 % від загальної кількості звернень (було 3 841 звернення).

Відповідно до запровадженого Класифікатора звернень громадян надійшли:

– за ознакою надходження: первинні – 37 105, повторні – 3 135, дублетні – 112, неодноразові – 5 644, масові – 8 349;

– за видами: пропозиції (зауваження) – 302, заяви (клопотання) – 53 447, скарги – 596;

– за статтю авторів звернень: чоловіча – 15 538, жіноча – 38 807;

– за суб'єктом: індивідуальні – 53 175, колективні – 800, анонімні – 370.

Від внутрішньо переміщених осіб, які проживають на території міста Дніпра, отримано 3 108 індивідуальних і 3 колективних звернення.

Протягом 2023 року до Дніпровської міської ради надійшло 800 колективних звернень, кількість підписів у яких становила 47 205. У порівнянні з аналогічним періодом 2022 року їх кількість збільшилась в 1,6 разу (було 487 звернень). Питома вага колективних звернень становила 1,5 % порівняно з 1 % у 2022 році.

Найчастіше у колективних зверненнях громадяни зверталися з питаннями облаштування бомбосховищ, відновлення житла після ракетного удару, ремонту дорожнього покриття та улаштування тротуару, встановлення світлофора на перехресті вулиць, улаштування пристроїв примусового зниження швидкості, капітального ремонту прибудинкових територій, ремонту покрівлі будинків, ремонту каналізації, ремонту системи водопостачання, ремонту та встановлення лічильників обліку тепла, встановлення та ремонту дитячих майданчиків,

перейменування вулиць, омолодження та видалення дерев, самовільного будівництва.

Особливою формою колективного звернення громадян є електронна петиція.

Упродовж 2023 року громадянами ініційовано 48 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 топонімів, демонтування та заміна пам'ятників, пов'язаних з країною-агресором, транспортні, комунальні питання, питання благоустрою території міста, питання щодо організації освітнього процесу, відкриття комунальних закладів дошкільної освіти.

За звітний період до Дніпровської міської ради надійшло 8 349 масових звернень (15,4 % від загальної кількості). У порівнянні з 2022 роком кількість таких звернень зменшилась на 2 % (було 8 537 звернень). Питома вага масових звернень у 2023 році становила 15,4 % порівняно з 18,6 % у 2022 році.

Найпоширеніші питання, порушені у масових зверненнях: забезпечення гуманітарною допомогою, урегулювання графіків відключень електроенергії, пільговий проїзд у міському транспорті.

У 2023 році до Дніпровської міської ради надійшло 3 135 повторних звернень (5,8 % від загальної кількості звернень), порівняно з 2022 роком їх кількість збільшилась в 1,7 разу (було 1 806 або 3,9 %).

За даними аналізу визначено, що значна кількість повторних звернень – це звернення щодо видалення дерев та обрізки гілок; ремонту дорожнього покриття; відновлення вуличного освітлення; відсутності електропостачання; неякісного водопостачання; ремонту житлових будинків; надання матеріальної та гуманітарної допомоги, улаштування бомбосховищ та тимчасових укриттів; відмова у пільговому проїзді, отримання матеріальної допомоги, вивезення сміття.

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

Протягом 2023 року на ім'я міського голови та керівництва міської ради від мешканців міста надійшло 98 подяк за надану допомогу, небайдужість та професіоналізм під час вирішення порушених питань. Громадяни дякували за роботу міського територіального центру, надану гуманітарну та матеріальну допомогу, за проведення благоустрою території та ліквідацію наслідків ворожих атак.

Серед авторів звернень, які зазначили свій соціальний стан, переважали пропозиції, заяви і скарги пенсіонерів – 38,4 % від загальної кількості звернень. Звернення робітників становили 9,3 %, безробітних – 1,9 %, підприємців – 1 %, працівників бюджетної сфери – 0,8 %, військовослужбовців – 0,6 %, державних

службовців – 0,4 %, учнів, студентів – 0,2 %.

Кількість звернень від найменш соціально захищених категорій населення становила: осіб з інвалідністю I–III груп – 9,2 %; ветеранів праці – 2,7 %; дітей війни – 2,3 %; багатодітних сімей, одиноких матерів – 1,7 %, учасників бойових дій – 1 %, учасників війни – 0,3 %, осіб з інвалідністю внаслідок війни – 0,2 %.

У звітному періоді громадянами у зверненнях порушено 66 280 питань різної тематики, що на 22 % більше ніж у 2022 році.

Основними були питання комунального господарства – 21 162 або 32 % (у 2022 році – 16 486 звернень або 30,2 %).

Основні питання комунального господарства, з якими зверталися мешканці міста:

- благоустрій території, будівництво та ремонт місцевих доріг (збільшення у порівнянні з минулим періодом в 1,8 разу);

- ремонт та експлуатація будинків, комунальних мереж (збільшення в 1,2 разу);

- якість комунальних послуг (зменшення в 1,2 разу);

- водозабезпечення (збільшення в 1,1 разу);

- теплопостачання (зменшення в 1,3 разу);

- вартість житлово-комунальних послуг (зменшення в 1,8 разу).

Як свідчить аналіз, друге місце за актуальністю посідають питання соціальної політики, соціального захисту населення. Протягом 2023 року з такими питаннями зареєстровано 19 878 звернень або 30 % від загальної кількості питань (у 2022 році – 17 415 звернень або 31,2 %).

Серед питань соціального захисту переважали питання щодо надання матеріальної допомоги – 43 % від загальної кількості питань соціального захисту; 53 % становили питання отримання гуманітарної допомоги, соціальних виплат, субсидій. Порівняно з аналогічним періодом 2022 року кількість звернень з питань надання матеріальної допомоги збільшилась на 16 %, серед яких 5,3 % становили питання надання матеріальної допомоги на відновлення житла після вибухів.

Третє місце за звітний період посіли питання діяльності органів місцевого самоврядування – 5 885 або 8,8 % від загальної кількості питань (у 2022 році – 3 936 звернень або 7,2 %). Серед них 231 звернення (4 %) – надання адміністративних послуг, 204 звернення (3,5 %) – пропозиції громадян міста щодо перейменування вулиць, скверів, парків тощо.

На четвертому місці питання транспорту – 5 381 або 8,1 % від загальної кількості питань. Порівняно з аналогічним періодом минулого року їх кількість зменшилась на 2,5 %. Питома вага звернень з питань транспорту становила 8,1 % проти 11,4 % у 2022 році.

Також мешканці міста протягом 2023 року зверталися з такими питаннями:

- забезпечення дотримання законності та охорона правопорядку, реалізація прав і свобод громадян, запобігання дискримінації – 4 550 (6,9 % від загальної кількості питань);

- охорона здоров'я – 1 426 (2,1 %);

- економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво – 1 528 (2,3 %);
- освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльності та інтелектуальна власність – 953 (1,4 %);
- екологія та природні ресурси – 626 (0,9 %);
- житлова політика – 617 (0,9 %);
- культура та культурна спадщина, туризм – 464 (0,7 %);
- аграрна політика і земельні відносини – 400 (0,6 %).

Порівняно з 2022 роком кількість звернень з питань сімейної та гендерної політики збільшилась на 39 %, аграрної політики і земельних відносин – на 38 %, житлової політики – на 22 %, екології та природних ресурсів – на 20 %.

Зменшилась кількість звернень з питань праці і заробітної плати – на 45 %, охорони здоров'я – на 18 %, фінансової, податкової, митної політики – на 30 %.

Питання, які пов'язані зі збройною агресією проти державного суверенітету України, становили 3,5 % від загальної кількості питань. Найбільш актуальними серед них були питання щодо цивільного захисту населення, сигналів повітряної тривоги у місті, облаштування та утримання бомбосховищ, надання тимчасового житла внутрішньо переміщеним особам, відновлення житла після вибухів, відсутності електропостачання та забезпечення генераторами електроенергії.

За звітний період найбільшу кількість звернень розглянуто департаментом соціальної політики Дніпровської міської ради – 30 % (16 342) від загальної кількості звернень, департаментом благоустрою та інфраструктури Дніпровської міської ради – 24 % (13 071) і департаментом житлового господарства Дніпровської міської ради – 13,7 % (7 463). Департаментом транспорту та транспортної інфраструктури Дніпровської міської ради розглянуто 10 % звернень, Центральним управлінням соціального захисту населення Дніпровської міської ради – 2 %, Лівобережним управлінням соціального захисту населення Дніпровської міської ради – 1,8 %, Правобережним управлінням соціального захисту населення Дніпровської міської ради – 1,7 %, іншими виконавчими органами – 16,8 %

За результатами розгляду станом на 05.01.2023:

- надано роз'яснення щодо порядку вирішення питань на 48 157 звернень;
- вирішено позитивно – 4 549 звернень, з них 31 % розглянуто департаментом соціальної політики Дніпровської міської ради, 29 % – департаментом благоустрою та інфраструктури Дніпровської міської ради, 20 % – департаментом житлового господарства Дніпровської міської ради;
- переслано за належністю – 810 звернень;
- не підлягало розгляду – 330 звернень;
- відмовлено у задоволенні – 5 звернень;
- задоволено – 149 звернень;
- перебуває на розгляді – 345 звернень (термін надання відповіді ще не закінчився).

У 2023 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:

- щоденно проводився моніторинг стосовно дотримання термінів надання відповідей на звернення;

- 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 термінів розгляду звернень громадян і звернень на особистих прийомах міського голови та керівництва міської ради.

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 на офіційному вебсайті. Також на офіційному вебсайті Дніпровської міської ради оприлюднено відповіді на усі петиції, які у встановлений термін не набрали необхідної кількості голосів на свою підтримку та були розглянуті як звернення.

Протягом 2023 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.