

АНАЛІТИЧНО-ІНФОРМАЦІЙНА ДОВІДКА
про стан роботи зі зверненнями громадян
у Дніпровській міській раді
за підсумками I півріччя 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 I півріччя 2023 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 30 058 індивідуальних та колективних звернень від 52 783 громадян.

Порівняно з I півріччям 2022 року у I півріччі 2023 року кількість звернень збільшилась в 1,5 разу або на 50,3 % (було 19 997 звернень).

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 5 201 (17,3 % від загальної кількості звернень), Амур-Нижньодніпровського – 4 531 (15,1 %), Шевченківського – 3 850 (12,8 %), Індустріального – 3 641 (12,1 %), Соборного – 3 545 (11,8 %), Чечелівського – 3 336 (11,1 %), Центрального – 2 222 (7,4 %), Самарського – 1 817 (6 %).

Кількість звернень від жителів інших населених пунктів збільшилась у 4 рази і становила 1 915 звернень або 6,4 % від загальної кількості звернень.

Від внутрішньо переміщених осіб, які проживають на території міста Дніпра отримано 1 945 індивідуальних і 2 колективних звернення.

У звітному періоді:

– 10 249 звернень (34,1 % від загальної кількості) надійшло з Єдиної гарячої лінії для звернень громадян Дніпровської міської ради;

– отримано 12 919 (42,9 %) доручень за зверненнями громадян від вищих органів влади, з яких з Державної установи «Урядовий контактний центр» – 4 115, з Контакт-центру «Гаряча лінія голови Дніпропетровської облдержадміністрації» – 8 592 доручення;

– 5 339 (17,8 %) – становили письмові звернення;

– 1 334 (4,5 %) – становили електронні звернення;

– на особистих прийомах міського голови прийнято 159 (0,5 %) мешканців міста;

– від громадських організацій надійшло 14 (0,05 %) звернень;

– як звернення розглянуто 20 (0,07 %) електронних петицій, які у встановлений термін не набрали необхідної кількості голосів на їх підтримку;

– надійшло 24 (0,08 %) доручення за зверненнями громадян від депутатів усіх рівнів.

У звітному періоді порівняно з аналогічним періодом 2022 року на 17,2 % збільшилась кількість звернень, що надійшли з Єдиної гарячої лінії для звернень

громадян Дніпровської міської ради, кількість електронних звернень збільшилась на 0,5 %, кількість письмових звернень – на 21,2 %.

Кількість доручень з Державної установи «Урядовий контактний центр» збільшилась на 19,6 %, кількість доручень з Контакт-центру «Гаряча лінія голови Дніпропетровської облдержадміністрації» збільшилась у 4,4 разу.

З Дніпропетровської обласної державної адміністрації отримано 124 доручення за зверненнями громадян, що у 3,3 разів більше ніж за аналогічний період минулого року (у 2022 році – 37), з Дніпропетровської обласної ради надійшло 6 доручень за зверненнями громадян, що у 1,8 разів менше (у 2022 році – 11).

Протягом I півріччя 2023 року з Прокуратури Дніпропетровської області та Дніпропетровських місцевих прокуратур отримано 37 доручень за зверненнями громадян, що у 2,2 разу більше ніж у аналогічний період минулого року (у 2022 році – 17).

На 38,4% зменшилась кількість доручень за зверненнями громадян від Головного управління Держпродспоживслужби в Дніпропетровській області: у I півріччі 2023 року надійшло 8 доручень, у I півріччі 2022 року – 13.

З Офісу генерального прокурора надійшло 2 доручення за зверненнями громадян, з Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини – 2 доручення за зверненнями громадян.

Також надійшло 6 доручень за зверненнями громадян з департаменту загальної середньої та дошкільної освіти Міністерства освіти та науки України.

Відповідно до запровадженого Класифікатора звернень громадян звернення розподілено:

- за ознакою надходження: первинні – 19 278, повторні – 855, дублетні – 52, неодноразові – 2 369, масові – 7 504;

- за видами: пропозиції (зауваження) – 157, заяви (клопотання) – 29 647, скарги – 254;

- за статтю авторів звернень: чоловіча – 8 245, жіноча – 21 813;

- за суб'єктом: індивідуальні – 29 494, колективні – 402, анонімні – 162.

Протягом I півріччя 2023 року до Дніпровської міської ради надійшло 402 колективних звернення, кількість підписів у яких становила 23 289. У порівнянні з аналогічним періодом 2022 року їх кількість збільшилась у 2 рази (було 194 звернень). Питома вага колективних звернень становила 1,3 % порівняно з 0,9 % у 2022 році.

Найчастіше у колективних зверненнях громадяни зверталися з питаннями облаштування та надання доступу до бомбосховищ; перейменування вулиць; ремонту покрівель будинків і системи водопостачання, питання щодо якості питної води; ремонту труб центрального опалення, холодного водопостачання; ремонту дорожнього покриття; ремонту електропроводки; відновлення вуличного освітлення; встановлення світлофорів; облаштування спортивних та дитячих майданчиків; порушення правил паркування; забруднення навколишнього середовища.

Особливою формою колективного звернення громадян є електронна петиція.

Упродовж I півріччя 2023 року громадянами ініційовано 32 петиції, з яких 25 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».

Тематика оприлюднених петицій: відновлення очної форми навчання; асфальтування вулиць та прибудинкових територій; ремонт доріг у приватному секторі; утеплення квартир; збереження забудови зеленої зони та парку; заборона діяльності УПЦ МП на території міста Дніпра, повернення фонтану на площі біля центрального універмагу; зупинення вирубки лісу.

За звітний період до Дніпровської міської ради надійшло 7 504 масових звернень (25 % від загальної кількості). У порівнянні з I півріччям 2022 року кількість таких звернень збільшилась у 2,5 рази (було 2 993 звернення). Питома вага масових звернень у I півріччі 2023 року становила 25 % порівняно з 15 % у 2022 році. Основною причиною надходження великої кількості масових звернень є збройна агресія проти державного суверенітету України.

Масово громадяни зверталися з такими питаннями: забезпечення гуманітарною допомогою, отримання продовольчого кошика, продуктів харчування, засобів гігієни; відключення електропостачання не за встановленим графіком; забруднення атмосферного повітря в Амур-Нижньодніпровському районі; відмова у пільговому проїзді особам з інвалідністю III групи.

У I півріччі 2023 року до Дніпровської міської ради надійшло 855 повторних звернень (2,8 % від загальної кількості звернень), порівняно з I півріччям 2022 року їх кількість збільшилась у 1,9 разів (було 440 або 2,2 %). Питома вага повторних звернень становила 2,8 % порівняно з 2,2 % у 2022 році.

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, ремонту дворового покриття, ремонту та прочистки зливової каналізації, ремонту глибоководного насосу та відкачування ґрунтових вод, отримання матеріальної допомоги.

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

Протягом I півріччя 2023 року на ім'я міського голови від мешканців міста надійшло 39 подяк 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 – 46,3 % від загальної кількості звернень.

Звернення робітників становили 8,3 %, безробітних – 1,8 %, працівників бюджетної сфери – 0,7 %, підприємців – 0,9 %, державних службовців – 0,3 %, військовослужбовців – 0,4 %.

Кількість звернень від найменш соціально захищених категорій населення цього року становила: осіб з інвалідністю I–III груп – 10,2 %; дітей війни – 3,5 %; ветеранів праці – 3,4 %; багатодітних сімей, одиноких матерів – 1,5 %; учасників бойових дій – 0,8 %; учасників війни – 0,3 %; осіб з інвалідністю внаслідок війни – 0,2 %.

У звітному періоді громадянами у зверненнях порушено 36 068 питань різної тематики, що в 1,5 разу більше ніж у 2022 році.

Традиційно основними були питання соціального захисту населення. Протягом I півріччя 2023 року з такими питаннями зареєстровано 14 978 звернень або 41,5 % від загальної кількості питань (у I півріччі 2022 року – 6 951 звернення або 29 %).

Серед питань соціального захисту переважали питання щодо отримання соціальних виплат, субсидій – 61 % від загальної кількості питань соціального захисту, 36,7 % становили питання надання матеріальної допомоги. Порівняно з аналогічним періодом 2022 року кількість звернень з питань надання матеріальної допомоги збільшилась на 30 %.

Серед питань надання матеріальної допомоги 12 % становили питання надання матеріальної допомоги на відновлення житла після вибухів.

Як свідчить аналіз, друге місце за актуальністю посідали питання комунального господарства – 9 113 (у 2022 році – 6 836 звернень). У порівнянні з аналогічним періодом минулого року їх кількість збільшилась на 33,3 %, але питома вага звернень з питань комунального господарства зменшилась: 25,3 % проти 28,6 % у I півріччі 2022 року.

Основні питання комунального господарства, з якими зверталися мешканці міста:

- благоустрій території, будівництво та ремонт місцевих доріг (збільшення у порівнянні з минулим періодом на 56 %);
- ремонт та експлуатація будинків, комунальних мереж (збільшення на 40 %);
- якість комунальних послуг (збільшення на 34 %);
- водозабезпечення (збільшення на 28 %);
- теплопостачання (збільшення на 21 %);
- вартість житлово-комунальних послуг (зменшення на 68 %).

Питання діяльності органів місцевого самоврядування на третьому місці – 2 683 або 7,4 % (у I півріччі 2022 року – 1 779 звернень або 7,4 %).

Серед них 301 звернення (11 %) питання щодо діяльності ОСББ, 120 звернень (4 %) – надання адміністративних послуг, 100 звернень (3,8 %) – пропозиції громадян міста щодо перейменування вулиць.

Четверте місце за звітний період посіли питання транспорту – 2 343 або 6,5 % від загальної кількості питань. Порівняно з аналогічним періодом минулого року їх кількість зменшилась на 21 %. Питома вага звернень з питань транспорту у звітному періоді становила 7,8 %, у I півріччі 2022 року – 14,9 %.

Також мешканці міста протягом I півріччя 2023 року зверталися з такими питаннями:

- забезпечення дотримання законності та охорона правопорядку, реалізація прав і свобод громадян, запобігання дискримінації – 2 128 (5,9 % від загальної кількості питань);
- обороноздатність, суверенітет, міждержавні і міжнаціональні відносини – 1 602 (4,4 %);
- охорона здоров'я – 752 (2,1 %);
- економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво – 720 (2 %);
- житлова політика – 313 (0,9 %);
- освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльності та інтелектуальна власність – 282 (0,8 %);
- культура та культурна спадщина, туризм – 235 (0,7 %);
- аграрна політика і земельні відносини – 202 (0,6 %);
- екологія та природні ресурси – 182 (0,5 %);
- інформаційна політика, діяльність засобів масової інформації – 110 (0,3 %);
- молодь, фізична культура і спорт – 101 (0,2 %).

Порівняно з I півріччям 2022 року на 30 % зменшилась кількість звернень з питань праці і заробітної плати, на 5 % з питань сімейної та гендерної політики, на 12 % збільшилась кількість звернень з питань охорони праці та промислової політики, діяльності підприємств та установ.

Питання, які пов'язані зі збройною агресією проти державного суверенітету України, становили 4,4 % від загальної кількості питань. Найбільш актуальними серед них були питання щодо цивільного захисту, утримання бомбосховищ, відновлення електро-, тепло-, водопостачання після масованих ракетних атак, забезпечення генераторами електроенергії, надання тимчасового житла внутрішньо переміщеним особам.

За звітний період найбільшу кількість звернень розглянуто департаментом соціальної політики Дніпровської міської ради – 42 % (від загальної кількості звернень), департаментом благоустрою та інфраструктури Дніпровської міської ради – 18,5 % і департаментом житлового господарства Дніпровської міської ради – 10,5 %. Департаментом транспорту та транспортної інфраструктури Дніпровської міської ради розглянуто 7,5 %, інспекцією з питань благоустрою Дніпровської міської ради – 2 %, Центральним управлінням соціального захисту населення Дніпровської міської ради – 2,3 %, Правобережним управлінням соціального захисту населення Дніпровської міської ради – 2 %, Лівобережним управлінням соціального захисту населення Дніпровської міської ради – 1,9 %, іншими виконавчими органами – 13,3 %.

За результатами розгляду звернень:

- надано роз'яснення щодо порядку вирішення питань на 27 168 звернень;
- вирішено позитивно – 1 549 звернень, з них 49 % – звернення, розглянуті департаментом соціальної політики Дніпровської міської ради,

22 % – департаментом благоустрою та інфраструктури Дніпровської міської ради, 9,6 % – департаментом житлового господарства Дніпровської міської ради;

- переслано за належністю – 626 звернень;
- не підлягало розгляду – 121 звернення;
- задоволено – 75 звернень;
- перебуває на розгляді – 519 звернень (станом на 21.07.2023 термін надання відповіді ще не закінчився).

У I півріччі 2023 року 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 надсились 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 I півріччя 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.