

АНАЛІТИЧНО-ІНФОРМАЦІЙНА ДОВІДКА
про стан роботи зі зверненнями громадян
у Дніпровській міській раді
за підсумками 2021 року

У 2021 року до Дніпровської міської ради надійшло 67 876 звернень, що на 2 % менше ніж за відповідний період 2020 року (було 69 186).

З них:

- 30 745 звернень, або 45 % від загальної кількості, надійшло з Єдиної гарячої лінії для звернень громадян Дніпровської міської ради;
- 13 847 звернень (20 %) – становили письмові звернення;
- 18 759 звернень (28 %) – доручення за зверненнями громадян від вищих органів влади, з яких з Державної установи «Урядовий контактний центр» надійшло 9 133 доручення (13,5 %), з Контакт-центру «Гаряча лінія голови Дніпропетровської облдержадміністрації» – 9 008 доручень (13 %);
- 4 343 звернення (6,8 %) – становили електронні звернення;
- надійшло 93 доручення за зверненнями громадян від депутатів усіх рівнів (0,1 %);
- як звернення розглянуто 89 електронних петицій, які у встановлений термін не набрали необхідної кількості голосів на їх підтримку (0,1 %).

Аналіз свідчить, що у 2021 році порівняно з 2020 роком на 8 % збільшилась кількість звернень, що надійшли на реєстрацію з Єдиної гарячої лінії для звернень громадян Дніпровської міської ради, кількість електронних звернень збільшилась на 22 %, кількість письмових звернень зменшилась на 15 %.

З Офісу Президента України надійшло 4 доручення за зверненнями громадян (у 2020 році – 15), з Дніпропетровської обласної державної адміністрації – 311 доручень, що у 2 рази більше ніж за аналогічний період минулого року (у 2020 році – 155), з Дніпропетровської обласної ради надійшло 29 доручень за зверненнями громадян (у 2020 році – 21).

Протягом 2021 року з Прокуратури Дніпропетровської області та Дніпропетровських місцевих прокуратур отримано 98 доручень за зверненнями громадян, їх кількість збільшилась у 1,3 рази (у 2020 році – 75).

Майже у 2 рази збільшилась кількість доручень за зверненнями громадян від Головного управління Держпродспоживслужби в Дніпропетровській області у 2021 році надійшло 35 доручень, у 2020 році – 18.

Усього протягом 2021 року до Дніпровської міської ради звернулось 130 434 громадянина (з урахуванням кількості підписів у колективних зверненнях).

Аналіз статистичних даних у розрізі районів міста засвідчив про незначне зменшення пропозицій, заяв і скарг порівняно з аналогічним періодом минулого року від жителів Новокодацького району – 11 282 (17 % від загальної кількості звернень), Шевченківського – 9 604 (14 %), Соборного – 8 368 (12 %), Чечелівського – 8 362 (12 %), Індустріального – 8 301 (12 %), Центрального – 5 892 (9 %), Самарського – 5 322 (8 %).

Збільшилась кількість звернень від жителів Амур-Нижньодніпровського району – 9 507 (14 % від загальної кількості звернень).

За видами звернень, визначених Законом України «Про звернення громадян» у 2021 році домінували заяви – 91 % від загальної кількості звернень, скарги становили 8,8 %, пропозиції (зауваження) – 0,2 %.

Протягом 2021 року до Дніпровської міської ради надійшло 1 317 колективних звернень, кількість підписів у яких становила 82 016. У порівнянні з аналогічним періодом 2020 року їх кількість зменшилась на 18 % (було 1 607 звернень). Найчастіше у колективних зверненнях громадяни зверталися з питаннями ремонту дорожнього покриття внутрішньоквартальних доріг та тротуарів, благоустрою території подвір'я, ремонту покрівлі будинків та систем опалення, ремонту ліфтів у під'їздах, проведення централізованого водопостачання, ремонту мережі зовнішнього освітлення на прибудинковій території, встановлення та обладнання дитячих майданчиків, відновлення роботи маршрутних таксі.

Особливою формою колективного звернення громадян є електронна петиція.

Упродовж 2021 року громадянами ініційовано 174 петиції, з яких 103 після їх перевірки на відповідність вимогам до електронних петицій, визначених 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».

Електронні петиції «Власне приміщення для театру «Вірино», «Про збільшення щорічного бюджету на реалізацію проєктів «Бюджету участі Дніпра», «Розблокування аеропорту Дніпра для доступних міжнародних перельотів» набрали більше 3 000 голосів за відповідний період, були розглянуті на сесії Дніпровської міської ради і підтримані депутатами.

За звітний період до Дніпровської міської ради надійшло 1 026 масових звернень (1,5 % від загальної кількості). У порівнянні з 2020 роком кількість таких звернень зменшилась майже у 1,5 рази (було 1 677 звернень).

Найпоширеніші питання, порушені у масових зверненнях: реорганізація закладів освіти і медичних закладів; робота міського транспорту, питання пільгового проїзду у транспорті на період карантинних обмежень; незаконне встановлення малих архітектурних форм.

У 2021 році до Дніпровської міської ради надійшло 4 624 повторні звернення (7 % від загальної кількості звернень), порівняно з 2020 роком їх кількість збільшилась на 23 % (було 3 753 звернення).

За даними аналізу визначено, що значна кількість повторних звернень – це звернення щодо видалення дерев та обрізки гілок; ремонту дорожнього покриття; відновлення водопостачання; ремонту житлових будинків; надання матеріальної допомоги.

Основною причиною надходження повторних звернень залишається незгода заявників з наданими роз'ясненнями щодо порядку вирішення їх проблем.

За звітний період надійшло 625 анонімних звернень (0,9 % від загальної кількості).

Протягом 2021 року на ім'я міського голови від мешканців міста надійшло 132 подяки за надану допомогу та професіоналізм під час вирішення їх питань.

Серед авторів звернень, які зазначили свій соціальний стан, переважали пропозиції, заяви і скарги пенсіонерів – 28 % від загальної кількості, скарги робітників становили – 14 %, безробітних – 2 %, підприємців – 1 %.

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

За статтю заявника переважали звернення жінок – 46 649 (69 % від загальної кількості звернень), звернення чоловіків становили – 21 227 (31 %).

У 2021 році громадянами у зверненнях порушено 81 202 питання.

Найбільшу кількість становили питання, що належать до сфери комунального господарства. Порівняно з минулим роком їх кількість збільшилась на 10 % і становила 33 412 або 41 % від загальної кількості питань (у 2020 році – 30 348).

Основні питання комунального господарства, з якими зверталися мешканці міста:

- благоустрій території, будівництво та ремонт місцевих доріг – 50 % від загальної кількості питань комунального господарства;
- ремонт та експлуатація будинків, комунальних мереж – 21 %;
- водозабезпечення – 12 %;
- теплопостачання – 10 %;
- якість комунальних послуг – 9 %;
- вартість житлово-комунальних послуг – 6 %.

За звітний період порівняно з аналогічним періодом минулого року на 22 % зменшилась кількість звернень з питань соціального захисту населення – 15 100, що становить 18,5 % від загальної кількості питань (у 2020 році – 19 494), з яких 11 675 – це питання щодо надання матеріальної допомоги (77 % від загальної кількості питань соціального захисту), 2 526 (17 %) звернень – питання отримання соціальних виплат, субсидій.

У 2021 році на 13 % збільшилась кількість звернень з питань транспорту – 7 898 (10 % від загальної кількості), в аналогічному періоді 2020 року їх кількість становила 6 965. Основні питання транспорту – це неналагоджена робота маршрутних таксі та відмова у пільговому проїзді.

Також мешканці міста протягом 2021 року зверталися з такими питаннями:

- діяльність органів місцевого самоврядування – 6 544 (8 % від загальної кількості питань);
- забезпечення дотримання законності та охорона правопорядку, реалізація прав і свобод громадян, запобігання дискримінації – 5 884 (7 %);
- охорона здоров'я – 4 296 (5 %);
- економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво – 2 419 (3 %);
- робота правоохоронних органів – 2 087 (2,5 %);

- освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльності та інтелектуальна власність – 1 477 (1,8 %);
- житлова політика – 955 (1,2 %);
- аграрна політика і земельні відносини – 848 (1 %);
- культура та культурна спадщина, туризм – 578 (0,7 %).

Порівняно з 2020 роком зменшилась у 2 рази кількість звернень з питань інформаційної політики, не відбулося значних змін у кількості звернень з питань сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей.

За звітний період найбільшу кількість звернень розглянуто департаментом благоустрою та інфраструктури Дніпровської міської ради (29 % від загальної кількості звернень), департаментом соціальної політики Дніпровської міської ради (18 %), департаментом житлового господарства Дніпровської міської ради (18 %), департаментом транспорту та транспортної інфраструктури Дніпровської міської ради (12 %). Порівняно зі звітним періодом 2020 року кількість звернень, розглянутих іншими виконавчими органами Дніпровської міської ради, суттєво не змінилась.

За результатами розгляду звернень станом на 04.01.2022:

- вирішено позитивно – 4 326 звернень;
- надано роз'яснення щодо порядку вирішення питань на 60 015 звернень;
- повернуто заявнику – 58 звернень;
- переслано за належністю – 253 звернення;
- не підлягало розгляду – 576 звернень;
- перебуває на розгляді – 2 648 звернень.

Усі пропозиції, заяви і скарги громадян, що надійшли до Дніпровської міської ради, розглянуто відповідно до чинного законодавства. Листи, в яких порушувалися питання, що не належали до повноважень Дніпровської міської ради, надсилалися для вирішення по суті до органів виконавчої влади, правоохоронних органів, установ і організацій тощо.

Робота зі зверненнями громадян перебуває на постійному контролі у Дніпровській міській раді та спрямована на безумовне виконання вимог Закону України «Про звернення громадян».