

Аналітично-інформаційна довідка  
про стан роботи зі зверненнями громадян  
у Дніпровській міській раді  
за підсумками 8 місяців 2021 року

Протягом 8 місяців 2021 року до Дніпровської міської ради надійшло 46 323 звернення, що на 2 % більше ніж за відповідний період 2020 року (45 685).

З них:

- 19 862 звернення, або 43 % від загальної кількості надійшло з Єдиної гарячої лінії для звернень громадян Дніпровської міської ради;
- 11 313 звернень (24 %) – становили письмові звернення;
- 12 112 звернень (26 %) – доручення за зверненнями громадян від вищих органів влади, з яких з Державної установи «Урядовий контактний центр» надійшло 5 941 доручення (49 %), з Контакт-центру «Гаряча лінія голови Дніпропетровської облдержадміністрації» – 5 751 доручення (47 %);
- 2 925 звернень (6 %) – електронні звернення;
- 57 – доручення за зверненнями громадян від депутатів усіх рівнів (зменшення на 12 %);
- як звернення розглянуто 54 електронні петиції, які у встановлений термін не набрали необхідної кількості голосів на їх підтримку (за 8 місяців 2020 року – 142, зменшення у 2,5 рази).

У звітному періоді оприлюднено для збору підписів на платформі електронної демократії E-DEM «Місцеві петиції» 73 електронні петиції.

Аналіз свідчить, що за 8 місяців 2021 року порівняно з відповідним періодом минулого року кількість електронних звернень збільшилась на 18%, кількість письмових звернень зменшилась на 12%.

У той же час кількість звернень, що надходять на реєстрацію з Єдиної гарячої лінії для звернень громадян Дніпровської міської ради збільшилась на 4 %.

Аналіз статистичних даних у розрізі районів міста засвідчив про незначне збільшення пропозицій, заяв і скарг порівняно з аналогічним періодом минулого року від жителів Амур-Нижньодніпровського району – 6 588 (14 % від загальної кількості звернень), Чечелівського – 5 665 (12 %), Центрального – 4 014 (9 %), Самарського – 3 704 (8 %). Зменшилась кількість звернень від жителів Новокодацького району – 7 793 (17 %), Шевченківського 6 324 (14 %), Індустріального – 5 776 (12 %).

У звітному періоді громадянами у зверненнях порушено 54 850 питань.

Порівняно з відповідним періодом минулого року на 17 % збільшилась кількість питань, що відносяться до сфери житлово-комунального господарства – 21 430 (у 2020 році – 17 834), що становить 39 % від загальної кількості питань.

Основні питання житлово-комунального господарства, з якими зверталися мешканці міста:

- благоустрій території, будівництво та ремонт місцевих доріг – 11 551 (54 % від загальної кількості питань комунального господарства);
- ремонт та експлуатація будинків, комунальних мереж – 4 725 (22 %);
- водозабезпечення – 2 505 (12 %);

– теплопостачання – 1 415 (7%).

Порівняно з відповідним періодом минулого року на 46 % збільшилась кількість звернень з питань вивезення сміття, на 32 % – з питань благоустрою підвір'я, на 29 % – з питань відсутності водопостачання, на 24 % – з питань ремонту ліфта, на 12 % – з питань ремонту дорожнього покриття.

У той же час зменшилась кількість звернень з питань облаштування дитячого майданчика – на 17 %, з питань вартості житло-комунальних послуг – на 17 %, з питань ремонту під'їзду – на 16 %, з питань зовнішнього освітлення – на 8 %, з питань ремонту квартир – у 3,5 рази.

Кількість звернень з питань видалення дерев суттєво не змінилась – 1 669 за 8 місяців 2021 року і 1 674 за 8 місяців 2020 року.

За звітний період порівняно з аналогічним періодом минулого року на 18 % зменшилась кількість звернень з питань соціального захисту населення – 12 359, що становить 23 % від загальної кількості питань, з них 80 % – це питання щодо надання матеріальної допомоги, 15 % – питання отримання соціальних виплат, субсидій.

За 8 місяців 2021 року порівняно з відповідним періодом минулого року на 12 % збільшилась кількість звернень з питань транспорту (5 154 звернення).

З них: у 2 рази зменшилась кількість звернень з питань роботи міського транспорту (на 47 %), у 3,2 рази збільшилась кількість звернень з питань відмови у пільговому проїзді, на 27 % збільшилась кількість звернень з питань незаконного паркування.

У звітному періоді у 1,5 рази зменшилась кількість звернень з питань торгівлі, а саме: з питань незаконної торгівлі, встановлення МАФів, діяльності розважальних закладів. У 1,6 рази зменшилась кількість з питань охорони здоров'я, перевищення рівня шуму, облаштування спортивних майданчиків.

Майже не змінилась кількість звернень з питань підтримання громадського порядку та побутових конфліктів.

У 2 рази збільшилась кількість звернень з питань діяльності закладів освіти.

У звітному періоді найбільшу кількість звернень розглянуто департаментом благоустрою та інфраструктури Дніпровської міської ради (28 % від загальної кількості звернень), департаментом соціальної політики Дніпровської міської ради (22 %), департаментом житлового господарства Дніпровської міської ради (17 %), департаментом транспорту та транспортної інфраструктури Дніпровської міської ради (11 %), інспекцією з питань благоустрою Дніпровської міської ради (4 %). Порівняно з відповідним періодом минулого року кількість розглянутих звернень іншими виконавчими органами Дніпровської міської ради суттєво не змінилась.

За результатами розгляду звернень станом на 01.09.2021:

- вирішено позитивно – 2 882 звернення;
- надано роз'яснення щодо порядку вирішення питань на 39 598 звернень;
- переслано за належністю – 150 звернень;
- повернуто заявнику – 51 звернення;
- не підлягало розгляду – 356 звернень;
- перебуває на розгляді – 3 286 звернень.