

Аналітична довідка  
про стан роботи зі зверненнями громадян у Дніпровській міській раді  
за підсумками I півріччя 2022 року

Протягом I півріччя 2022 року до Дніпровської міської ради надійшло 19 997 звернень, що в 1,7 разу менше, ніж за відповідний період 2021 року.

З них:

- 8 745 звернень, або 44 % від загальної кількості, надійшло з Єдиної гарячої лінії для звернень громадян Дніпровської міської ради;
- 4 407 (22 %) – становили письмові звернення;
- 3 439 (17 %) звернень – надійшли з Державної установи «Урядовий контактний центр»;
- 1 943 (10 %) – надійшли з Контакт-центру «Гаряча лінія голови Дніпропетровської облдержадміністрації»;
- 1 322 (7 %) – становили електронні звернення;
- 106 (0,5 %) – доручення за зверненнями громадян від вищих органів влади та депутатів усіх рівнів;
- як звернення розглянуто 35 електронних петицій, які у встановлений термін не набрали необхідної кількості голосів на їх підтримку.

У I півріччі 2022 року кількість пропозицій, заяв і скарг від мешканців районів міста становила:

- Новокодацький район – 3 569 звернень (18 % від загальної кількості звернень);
- Шевченківський район – 2 731 (14 %);
- Амур-Нижньодніпровський район – 2 613 (13 %);
- Соборний район – 2 428 (12 %);
- Індустріальний район – 2 419 (12 %);
- Чечелівський район – 2 399 (12 %);
- Центральний район – 1 984 (10 %);
- Самарський район – 1 412 (7 %);
- інші міста – 442 (2 %).

За видами звернень, визначених Законом України «Про звернення громадян», у I півріччі 2022 року домінували заяви – 96 % від загальної кількості звернень, скарги становили 2,2 %, пропозиції (зауваження) – 1,8 %.

Протягом I півріччя 2022 року до Дніпровської міської ради надійшло 194 колективних звернення. У порівнянні з I півріччям 2021 року їх кількість зменшилась у 3 рази та становила 1 % від загальної кількості (було 580 звернень).

Найчастіше у колективних зверненнях громадяни зверталися з питаннями облаштування бомбосховищ, ремонту дорожнього покриття та улаштування тротуару, капітального ремонту прибудинкових територій, ремонту покрівлі будинків, ремонту каналізації, ремонту системи водопостачання, відключення будинків від центрального опалення, ремонту та встановлення лічильників обліку тепла, відновлення зруйнованого дитячого майданчика, заміни перевізника міського автомобільного транспорту загального користування, перейменування вулиць.

Особливою формою колективного звернення громадян є електронна петиція.

Упродовж I півріччя 2022 року громадянами ініційовано 21 петицію, з яких 19 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».

Тематика петицій: перейменування топонімів, демонтування та заміна пам'ятників, пов'язаних з країною-агресором; соціальні, транспортні, комунальні питання; питання благоустрою території міста.

За звітний період до Дніпровської міської ради надійшло 2 993 масових звернення (15 % від загальної кількості). У порівнянні з I півріччям 2021 року кількість таких звернень збільшилась майже у 7,5 рази (було 394 звернення).

Найпоширеніші питання, порушені у масових зверненнях: пільговий проїзд у міському транспорті під час воєнного стану; питання адресної допомоги та надання тимчасового житла внутрішньо переміщеним особам; питання забезпечення гуманітарною допомогою; улаштування бомбосховищ.

У порівнянні з I півріччям 2021 року кількість повторних звернень до Дніпровської міської ради зменшилась у 3 рази і становила 440 звернень (2 % від загальної кількості звернень проти 4 % у порівнянні з I півріччям 2021 року).

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

У I півріччі цього року на ім'я міського голови від мешканців міста надійшло 35 подяк за надану допомогу та професіоналізм під час вирішення їх питань.

Серед авторів звернень, які зазначили свій соціальний стан, переважали пропозиції, заяви і скарги пенсіонерів (34 % від загальної кількості) та робітників (7 %).

Кількість звернень від найменш соціально захищених категорій населення у I півріччі цього року становила: особи з інвалідністю I – III груп – 10 %; переселені або внутрішньо переміщені особи – 6 %; діти війни – 4 %; ветерани праці – 3 %; багатодітні сім'ї, самотні матері – 2 %; учасники АТО, війни та бойових дій – 1 %.

У I півріччі 2022 року громадянами у зверненнях порушено 23 742 питання, а саме:

- соціальна політика, соціальний захист населення – 6 952 (30 % від загальної кількості питань);
- комунальне господарство – 6 844 (29 %);
- транспорт і зв'язок – 2 979 (12 %);
- діяльність органів місцевого самоврядування – 1 780 (7 %);

- забезпечення дотримання законності та охорона правопорядку, реалізація прав і свобод громадян, запобігання дискримінації – 1 419 (6 %);
- охорона здоров'я – 980 (4 %);
- економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво – 588 (2 %);
- питання пов'язані зі збройною агресією проти державного суверенітету України – 577 (3 %);
- робота правоохоронних органів – 460 (2 %);
- цивільний захист населення і територій – 348 (1 %);
- освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльності та інтелектуальна власність – 324 (1 %).

За звітний період порівняно з аналогічним періодом минулого року на 34 % зменшилась кількість звернень з питань соціального захисту населення – 6 952, що становило 29 % від загальної кількості питань (у I півріччі 2021 року – 10 478), з яких 4 236 – це питання щодо матеріальної допомоги (61 % від загальної кількості питань соціального захисту); 2 445 звернень або 35 % – питання отримання соціальних виплат, субсидій; 1 247 звернень (18 %) – питання отримання гуманітарної допомоги.

Основні питання комунального господарства, з якими зверталися мешканці міста:

- благоустрій території, будівництво та ремонт місцевих доріг – 47 % від загальної кількості питань комунального господарства;
- ремонт та експлуатація будинків, комунальних мереж – 20 %;
- вартість житлово-комунальних послуг – 14 %;
- водозабезпечення – 12 %;
- видалення дерев – 10 %;
- теплопостачання – 9 %;
- якість комунальних послуг – 8 %.

У I півріччі 2022 року на 22 % зменшилась кількість звернень з питань транспорту – 2 979 (12 % від загальної кількості), у I півріччі 2021 їх кількість становила 3 812. Основні питання транспорту – це удосконалення роботи міського автомобільного транспорту загального користування та забезпечення пільгового проїзду громадян.

Серед питань, які пов'язані зі збройною агресією проти державного суверенітету України, найпоширенішими були питання щодо повітряної тривоги у місті, територіальної оборони, світломаскування, облаштування бомбосховищ, евакуації населення, надання допомоги внутрішньо переміщеним особам.

У звітному періоді відбулося значне зменшення кількості звернень з питань промислової політики; діяльності засобів масової інформації; сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей; аграрної політики і земельних питань.

За звітний період найбільшу кількість звернень розглянуто департаментом соціальної політики Дніпровської міської житлового господарства Дніпровської міської ради (28 % від загальної кількості звернень), департаментом благоустрою

та інфраструктури Дніпровської міської ради (22 %), департаментом транспорту та транспортної інфраструктури Дніпровської міської ради (15 %), департаментом житлового господарства Дніпровської міської ради (12 %). Центральним управлінням соціального захисту населення Дніпровської міської ради розглянуто 3 % від загальної кількості звернень, Лівобережним управлінням соціального захисту населення Дніпровської міської ради – 2 %, Правобережним управлінням соціального захисту населення Дніпровської міської ради – 2 %.

За результатами розгляду звернень у I півріччі 2022 року:

- вирішено позитивно – 1 885 звернень;
- надано роз'яснення щодо порядку вирішення питань – 17 560 звернень;
- задоволено – 7 звернень;
- повернуто заявнику – 7 звернень;
- переслано за належністю – 131 звернення;
- не підлягало розгляду – 152 звернення;
- перебуває на розгляді – 255 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.

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