

Аналітична довідка
про стан роботи зі зверненнями громадян у Дніпровській міській раді
за підсумками 10 місяців 2022 року

Протягом 10 місяців 2022 року до Дніпровської міської ради надійшло 35 929 звернень, що в 1,6 разів менше, ніж за відповідний період 2021 року.

З них:

- 14 884 звернення, або 41 % від загальної кількості, надійшло з Єдиної гарячої лінії для звернень громадян Дніпровської міської ради;
- 6 053 (17 %) – становили письмові звернення;
- 8 510 (24 %) звернень – надійшли з Державної установи «Урядовий контактний центр»;
- 4 067 (11 %) – надійшли з Контакт-центру «Гаряча лінія голови Дніпропетровської облдержадміністрації»;
- 2 174 (6 %) – становили електронні звернення;
- 195 (0,5 %) – доручень за зверненнями громадян від вищих органів влади та депутатів усіх рівнів;
- на особистих прийомах міського голови прийнято 68 мешканців міста (0,3 %);
- як звернення розглянуто 46 електронних петицій, які у встановлений термін не набрали необхідної кількості голосів на їх підтримку (0,2 %).

У звітному періоді кількість пропозицій, заяв і скарг від мешканців районів міста становила:

- Новокодацький район – 5 961 звернення (16,6 % від загальної кількості звернень);
- Шевченківський район – 4 770 (13,3 %);
- Амур-Нижньодніпровський район – 4 493 (12,5 %);
- Соборний район – 4 136 (11,5 %);
- Чечелівський район – 4 130 (11,5 %);
- Індустріальний район – 4 028 (11,2 %);
- Центральний район – 3 126 (8,7 %);
- Самарський район – 2 469 (6,9 %);
- інші населені пункти – 2 816 (7,8 %).

За видами звернень, визначених Законом України «Про звернення громадян», за 10 місяців 2022 року домінували заяви – 97,3 % від загальної кількості звернень, скарги становили 1,5 %, пропозиції (зауваження) – 1,2 %.

Протягом звітнього періоду до Дніпровської міської ради надійшло 406 колективних звернень. У порівнянні з аналогічним періодом минулого року їх кількість зменшилась у 2,7 рази та становила 1,1 % від загальної кількості (було 1 092 звернення).

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.

Протягом 10 місяців цього року громадянами ініційовано 39 петицій, з яких 33 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 5 532 масових звернення (15 % від загальної кількості). У порівнянні з аналогічним періодом минулого року кількість таких звернень збільшилась майже у 8,5 разів (було 650 звернень).

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 аналогічним періодом минулого року кількість повторних звернень до Дніпровської міської ради зменшилась у 3 рази і становила 1 256 звернень (3,5 % від загальної кількості звернень проти 6,3 % у порівнянні з аналогічним періодом минулого 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.

За звітний період на ім'я міського голови від мешканців міста надійшло 54 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 (30 % від загальної кількості) та робітників (6 %).

Кількість звернень від найменш соціально захищених категорій населення за 10 місяців цього року становила: переселені або внутрішньо переміщені особи – 11 %; особи з інвалідністю I – III груп – 8,5 %; діти війни – 2,6 %; ветерани

праці – 2,5 %; багатодітні сім'ї, одинокі матері – 1,5 %; учасники АТО, війни та бойових дій – 0,8 %.

У звітному періоді громадянами у зверненнях порушено 42 853 питання, а саме:

- соціальна політика, соціальний захист населення – 13 279 (31 % від загальної кількості питань);
- комунальне господарство – 12 625 (29,5 %);
- транспорт і зв'язок – 4 487 (10,5 %);
- діяльність органів місцевого самоврядування – 3 139 (7,3 %);
- забезпечення дотримання законності та охорона правопорядку, реалізація прав і свобод громадян, запобігання дискримінації – 2 708 (6,3 %);
- охорона здоров'я – 1 549 (3,5 %);
- питання пов'язані зі збройною агресією проти державного суверенітету України – 1 408 (3,3 %);
- економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво – 972 (1,8 %);
- робота правоохоронних органів – 821 (1,7 %);
- освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльності та інтелектуальна власність – 515 (1,2 %).
- екологія та природні ресурси – 490 (1,1 %);
- житлова політика – 450 (1 %);
- цивільний захист населення і територій – 353 (0,7 %);
- культура та культурна спадщина, туризм – 327 (0,6 %);
- аграрна політика і земельні відносини – 256 (0,5 %);

За звітний період порівняно з аналогічним періодом минулого року на 4 % зменшилась кількість звернень з питань соціального захисту населення – 13 279, що становило 31 % від загальної кількості питань (за 10 місяців 2021 року – 13 847), з яких 5 718 – це питання щодо матеріальної допомоги (43 % від загальної кількості питань соціального захисту); 3 723 звернення або 28 % – питання отримання соціальних виплат, субсидій; 3 131 звернення (23 %) – питання отримання гуманітарної допомоги.

За звітний період на 33 % зменшилась кількість звернень з питань транспорту – 4 487 (10,5 % від загальної кількості), у аналогічному періоді 2021 року їх кількість становила 6 731. 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 (26 % від загальної кількості звернень), департаментом благоустрою та інфраструктури Дніпровської міської ради (21 %), департаментом житлового господарства Дніпровської міської ради (15 %), департаментом транспорту та транспортної інфраструктури Дніпровської міської ради (13 %). Центральним управлінням соціального захисту населення Дніпровської міської ради розглянуто 6 % від загальної кількості звернень, Лівобережним управлінням соціального захисту населення Дніпровської міської ради – 3,5 %, Правобережним управлінням соціального захисту населення Дніпровської міської ради – 3 %.

За результатами розгляду звернень за 10 місяців цього року:

- надано роз'яснення щодо порядку вирішення питань – 32 312 звернень (90 %);
- вирішено позитивно – 2 627 звернень (7,3 %);
- не підлягало розгляду – 224 звернення (0,06 %);
- переслано за належністю – 189 звернень (0,5 %);
- задоволено – 7 звернень (0,01 %);
- повернуто заявнику – 3 звернення;
- перебуває на розгляді – 567 звернень (станом на 18.11.2022 термін надання відповіді не закінчився).

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