**Звіт про стан роботи зі зверненнями громадян**

**у департаменті екологічної політики**

**Дніпровської міської ради за 2021 рік**

Керуючись Законами України «Про місцеве самоврядування в Україні», «Про звернення громадян», на виконання 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», враховуючи вимоги чинного законодавства стосовно обмежень у зв’язку з встановленням карантину та запровадженням протиепідемічних заходів через розповсюдження гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2, департаментом екологічної політики Дніпровської міської ради (далі – департамент) здійснювалися відповідні організаційно-управлінські заходи, необхідні для реалізації конституційних прав громадян на звернення.

За 2021 рік до департаменту надійшло 2597 звернень громадян, що на 433 звернень більше ніж за 2020 рік.

Тематика звернень наступна:

- забруднення навколишнього середовища – 456 звернень;

- вивезення сміття – 1612 звернень;

- встановлення (перенесення) баків для сміття – 970 звернень;

- ліквідація сміттєзвалища – 318 звернень;

- оплата за вивезення сміття – 179 звернень;

- інші питання.

Із загальної кількості отриманих звернень скарги складають 8,5% (220 звернення), пропозиції щодо надання послуг з вивезення ТПВ – 0,2% (6 звернень), найбільша кількість звернень стосується заяв громадян – 91,3 % (2371 звернення).

За районами міста кількість звернень розподілилась наступним чином:

* Дніпровський -5;
* Індустріальний – 300;
* Новокодацький – 364;
* Самарський – 110;
* Соборний – 336;
* Центральний –148;
* Чечелівський – 667;
* Шевченківський – 311
* Амур-Нижньодніпровський – 345.

За категоріями громадян звернення складають:

- учасники бойових дій та інваліди ІІІ групи – 37 звернень;

- ветерани праці – 35 звернень;

- багатодітні сім’ї – 16 звернень;

- діти війни – 12 звернень;

- переселенці або внутрішньої переміщені особи – 2 звернення.

Окремо слід відзначити показник повторних звернень. Так, протягом звітного періоду до департаменту надійшли 139 повторних звернень, що становить 5,3 % від загальної кількості звернень у 2021 році. Причинами повторних звернень треба визначити:

- систематичну адресацію певними заявниками до департаменту питань, які не входять до його компетенції;

- систематичну адресацію питань, на які департаментом було надано повні роз’яснення, але вони не задовольняють заявника, тому до департаменту надходить нове звернення з питаннями, на які вже надавалась відповідь (окремим випадком можна визначити звернення заявників, у більшості своїх людей похилого віку, які не можуть чітко сформулювати свої вимоги та описують певну побутову ситуацію);

- надходження до департаменту заяв, для вирішення яких потрібні певні дії або інформація від інших організацій, установ та органів державної влади, але у випадку затримання проведення цих дій, заявник знову адресує звернення на адресу департаменту.

За формою надходжень більшість звернень від загальної кількості - 1188

надійшли через засоби телефонного зв’язку, 1117 - через органи влади, 64 – засобами поштового зв’язку, інші – засобами електронного зв’язку.

2167 звернень (83,4%) отримано від заявників за допомогою цілодобової роботи контакт-центрів гарячих ліній, а саме:

* 1186 звернень (45%) - на Єдину гарячу лінію для звернень громадян Дніпровської міської ради;
* 772 звернень (30%) – на Гарячу лінію голови Дніпропетровської облдержадміністрації;
* 209 звернень (8%) – на Урядову гарячу лінію

За результатами розгляду звернень 2190 задоволено або вирішено питання (84%), 202 дано роз’яснення щодо норм законодавства та необхідну довідкову інформацію з зазначених заявниками питань (7,7%), 40 звернень не підлягали розгляду відповідно до ст. 8 Закону України «Про звернення громадян» (1,5%), було розглянуто 18 електронних петицій, які не набрали необхідної кількості голосів.

Розгляд більшості звернень проводився у термін до 14 днів .

Спеціалістами департаменту екологічної політики з метою всебічного розгляду та вирішення питань, зазначених у зверненнях громадян, здійснюються спільні рейдові перевірки щодо дотримання вимог Закону України «Про охорону навколишнього природного середовища», Закону України «Про благоустрій населених пунктів» та Правил благоустрою території міста Дніпро, затверджених рішенням Дніпровської міської ради від 27.11.2013 « 44/43 (зі змінами), створюються комісії та проводяться виїзні обстеження місць дислокації контейнерів та стихійних сміттєзвалищ, дотримання норм природоохоронного законодавства підприємствами міста .

На період введення карантинних обмежень призупинено ведення особистих прийомів керівництвом департаменту.

Для забезпечення кращої інформованості громадян з питань роботи департаменту та його основної діяльності у сфері охорони навколишнього середовища на офіційному інтернет-сайті Дніпровської міської ради на сторінці департаменту розміщено нормативно-правові акти, що регулюють питання охорони навколишнього природного середовища, графіки роботи управлінь та особистого прийому керівництвом департаменту тощо.

Звернення громадян розглядаються у визначені законом терміни, по питанням, з якими звертались громадяни до департаменту у 2021 році, вжито належних заходів та надано вичерпні відповіді на звернення.

Аналітична робота з питань розгляду звернень громадян в департаменті відбувається за декількома напрямками. Це підготовка щотижневої статистичної звітної інформації про кількісні показники розгляду звернень, щоквартальної та щорічної аналітичної звітності, дотримання терміну розглядів та надання відповідей. Питання аналізу тематики звернень, кількості повторних звернень, реагування на поставлені питання розглядаються під час оперативних нарад-навчань у департаменті, за порушення виконавської дисципліни до порушників можливе вжиття заходів згідно з чинним законодавством.

З метою подальшого розвитку принципів відкритості і прозорості у веденні основної діяльності, відкритого діалогу з містянами та гостями нашого міста та швидкого реагування на можливі негаразди та порушення в сфері охорони навколишнього середовища департаментом ведуться інтернет-сторінки департаменту у соціальних мережах.