

Звіт щодо стану розгляду звернень громадян в адміністрації Соборного району Дніпровської міської ради за 2023 рік

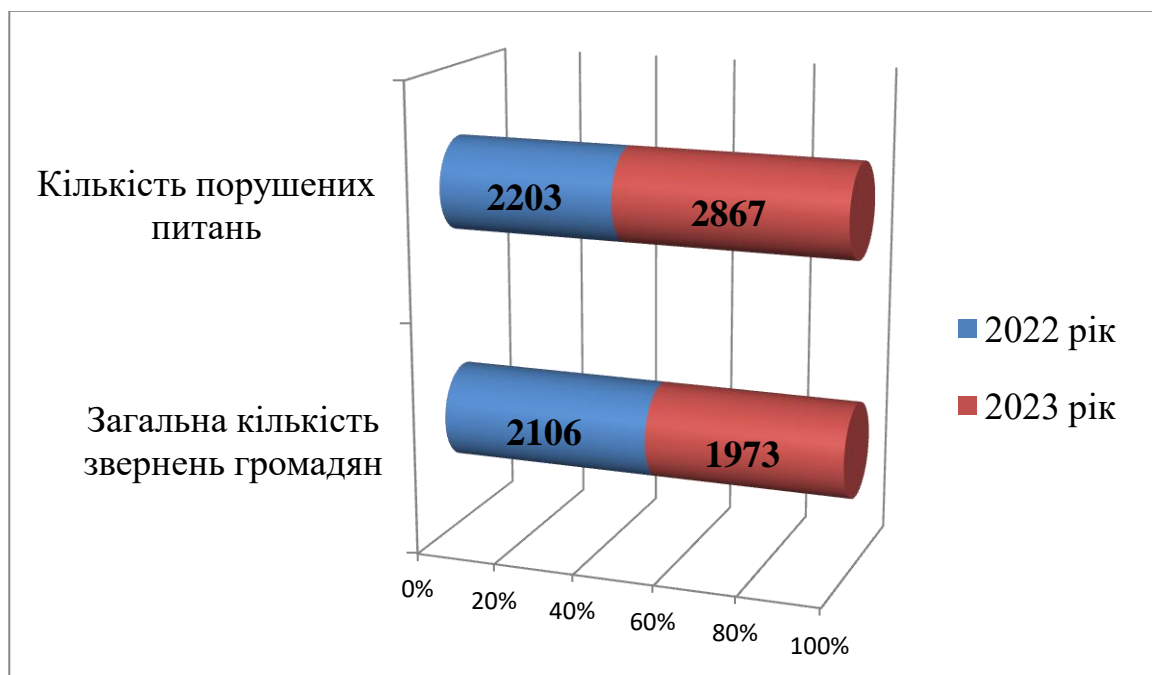
Звернення громадян до органів державної влади та органів місцевого самоврядування мають важливе значення у забезпеченні постійного зв'язку між державою та громадянином, у вирішенні життєво важливих проблем окремої людини і суспільства в цілому, а також реалізації конституційних прав і свобод людини і громадянина, в процесі побудови демократичної, соціальної, правової держави.

Протягом 2023 року робота зі зверненнями громадян в адміністрації Соборного району Дніпровської міської ради проводилась у порядку, визначеному Конституцією України, Законом України «Про звернення громадян», Указом Президента України від 27.02.2008 №109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» та іншими нормативно-правовими актами, що регламентують роботу зі зверненнями громадян.

Незважаючи на введення воєнного стану в країні, адміністрацією вживаються всі необхідні заходи для забезпечення конституційного права громадян на звернення.

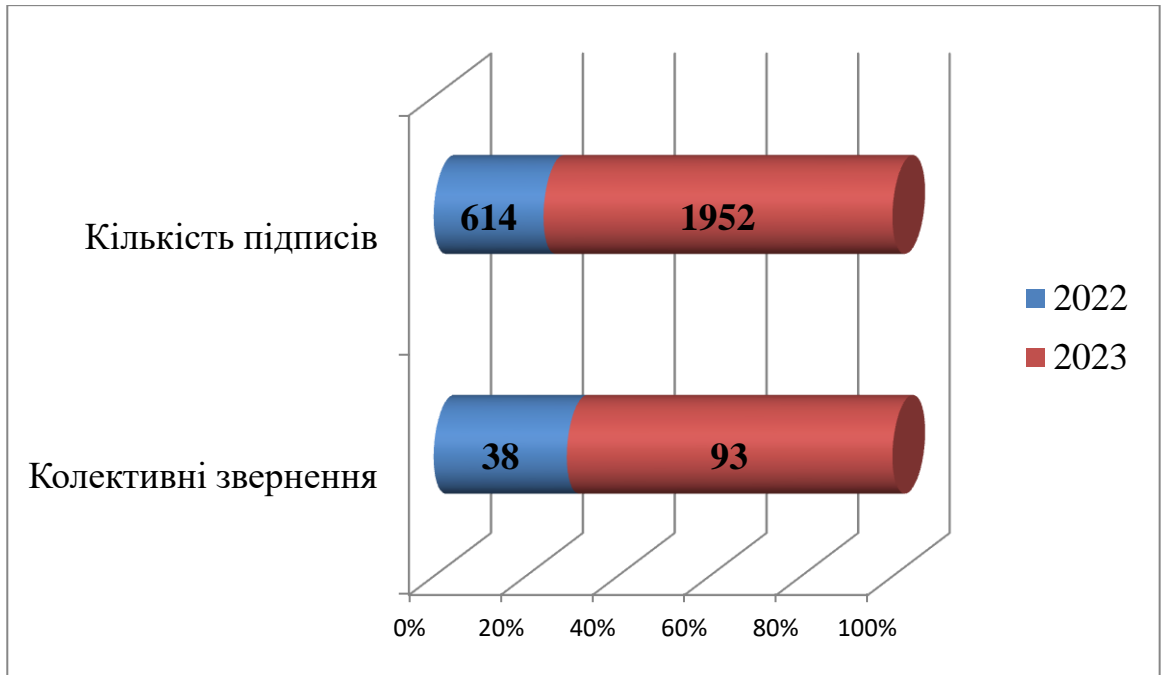
Упродовж 2023 року до адміністрації Соборного району Дніпровської міської ради надійшло 1973 звернень громадян, що на 133 звернення менше, ніж за 2022 рік.

У своїх зверненнях громадяни порушили 2867 питань, що у 1,4 рази більше, ніж у 2022 році.



У 2023 році до адміністрації надійшло 93 колективних звернень, з 1952 підписами громадян, що складає 4.7 % від загальної кількості звернень.

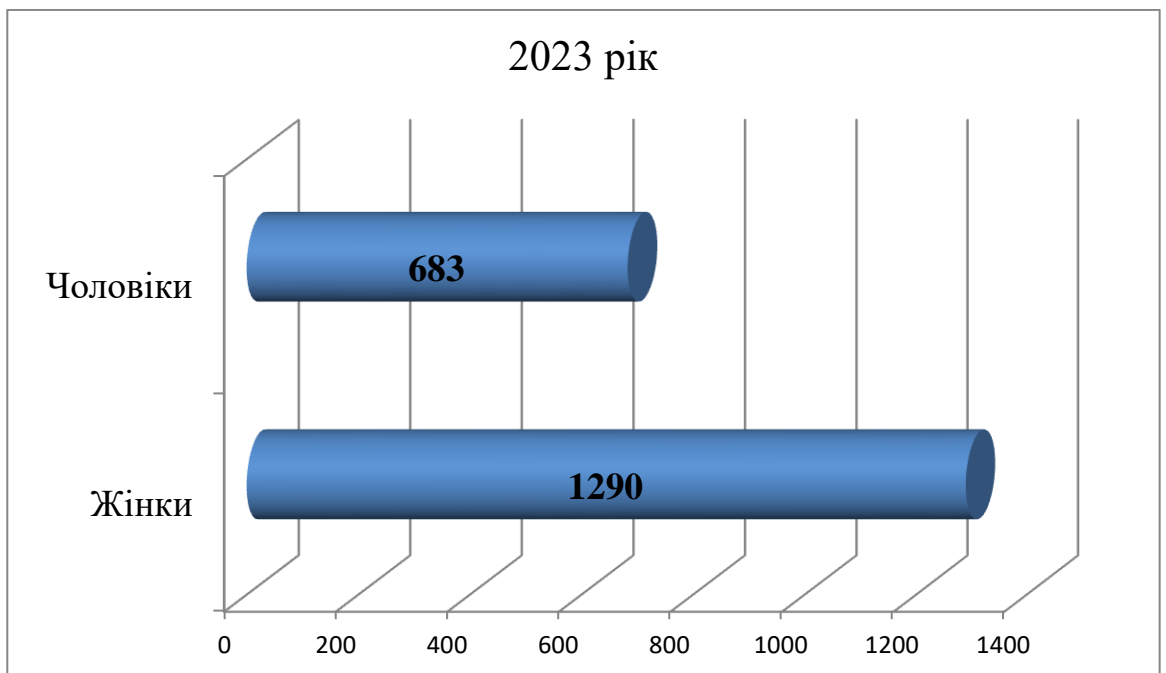
У порівнянні з 2022 роком колективні звернення збільшилися у 2,4 рази.



Більшість колективних звернень складають питання комунального господарства, благоустрою, ремонту та заміни електроприладів, поточного ремонту будинків.

Відповіді на свої звернення громадяни, за власним бажанням, отримували за допомогою месенджерів Viber, Telegram, WhatsApp, електронної пошти або особисто.

Протягом 2023 року від жінок до адміністрації надійшло у 1,9 рази більше звернень, ніж від чоловіків.



Засобами електронного зв'язку отримано 118 звернень громадян, у порівнянні з 2022 роком надходження електронних звернень збільшилось у 1,7 рази.

Через уповноважену особу до адміністрації надійшло – 27 звернень. За ознакою надходження було отримано: первинних звернень – 1926, повторних – 21, дуплетних – 2, неодноразових – 23.

Головна причина надходження повторних звернень – це незгода з наданими відповідями.

У 2023 році надійшло 4 скарги від громадян, у 2022 році – 2.

Опрацювання звернень громадян здійснювалося за допомогою інформаційно-аналітичної комп'ютерної програми «Загальний облік звернень громадян», з урахуванням Класифікатора звернень.

Використання комп'ютерної програми дозволяє більш оперативно та якісно контролювати надходження звернень та їх виконання, не порушуючи встановлених термінів, а також виконувати аналіз звернень.

Одним з важливіших заходів реалізації конституційного права громадян на звернення та посилення довіри до влади відіграє особисте спілкування представників влади з громадянами.

У приміщенні адміністрації обладнані інформаційні стенди для відвідувачів, що містять актуальну інформацію, в тому числі графіки особистих прийомів громадян керівниками адміністрації Соборного району Дніпровської міської ради та депутатами міських та обласних рад.

Особистий прийом громадян керівництвом адміністрації Соборного району Дніпровської міської ради проводився відповідно до статті 22 Закону України «Про звернення громадян» та згідно Наказу голови адміністрації від 15.12.2021 № 104-н «Про проведення особистого прийому громадян».

Мешканці району мали змогу скористатись послугою «живого» спілкування з керівниками адміністрації та отримати відповіді на питання, які найбільше їх цікавили.

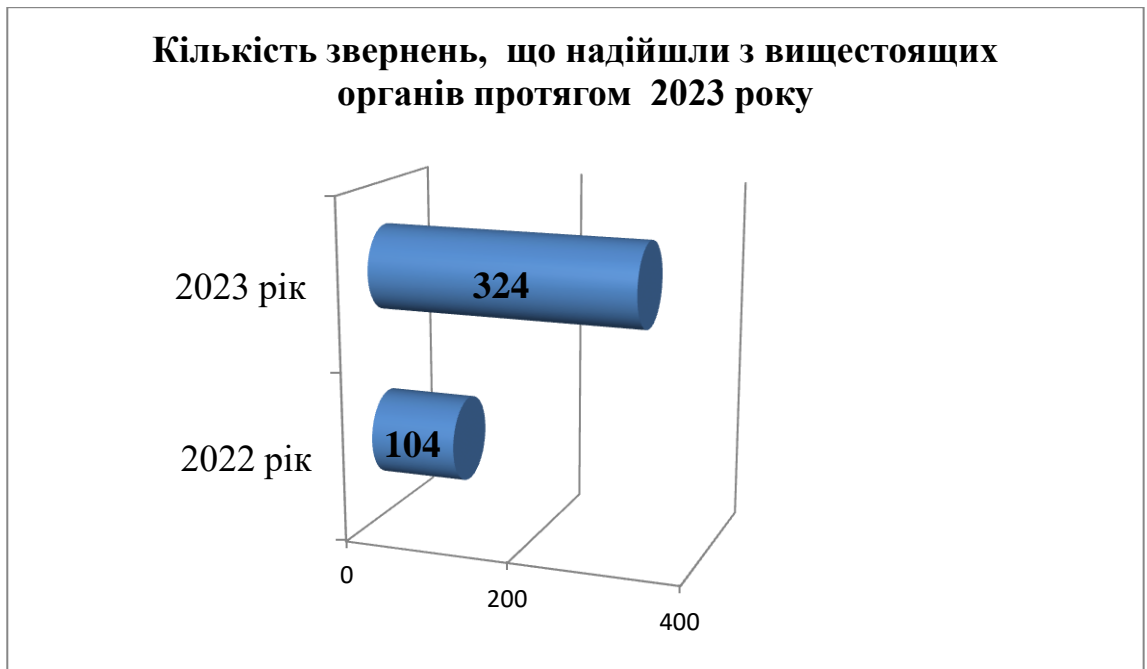
Голова адміністрації протягом року постійно проводив зустрічі з мешканцями району на виїзних прийомах, цікавився нагальними проблемами громадян. Найчастіше зустрічі проходили з мешканцями будинків, які постраждали або були зруйновані внаслідок збройної агресії російської федерації (ракетних ударів по території Соборного району).

Усі питання, які порушувались мешканцями на таких зустрічах постійно знаходяться на особистому контролі голови адміністрації та вирішувались у межах компетенції, громадянам надавалися обґрунтовані роз'яснення порушених ними питань відповідно до вимог чинного законодавства та згідно повноважень адміністрації.

З органів влади вищого рівня до адміністрації Соборного району Дніпровської міської ради надійшло 324 звернень громадян, що склало 16,4% від загальної кількості звернень.

Кількість звернень з органів влади вищого рівня, у порівнянні з 2022

роком збільшилась у 3 рази.



Вищестоящі організації	2023 рік	2022 рік
Міська рада	184	62
Єдина гаряча лінія для звернень громадян Дніпровської міської ради	95	23
Контакт-центр «Гаряча лінія голови облдержадміністрації»	17	12
ДРКЦ «Урядова гаряча лінія»	22	4
Дніпропетровська обласна державна адміністрація	3	1
Дніпровська обласна рада	-	1
Секретаріат Уповноваженого Верховної ради України з прав людини	1	-
Служба у справах дітей облдержадміністрації	-	1
Головне управління Держпродспоживслужби в Дніпропетровській області	2	-

До вищестоящих органів громадяни зверталися з питаннями

благоустрою, санітарного стану територій, ліквідації стихійних сміттєзвалищ, перенесення сміттєвих контейнерів, покосу карантинних рослин тощо.

За територіальною ознакою до адміністрації протягом 2023 року звернулися 202 мешканця з інших районів міста та інших населених пунктів, у 2022 році – 127.

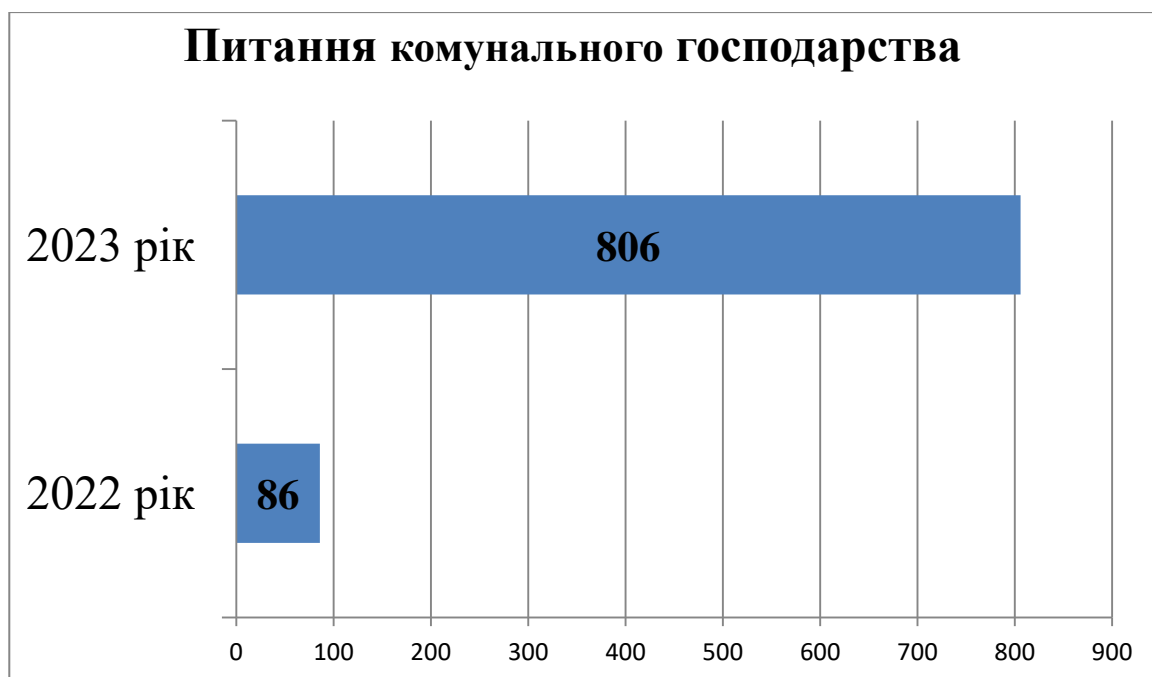
Райони	Кількість мешканців з інших районів у 2023 році	Кількість мешканців з інших районів у 2022 році
Амур-Нижньодніпровський	10	7
Дніпровський	2	3
Індустріальний	23	5
Інші	72	65
Новокодацький	5	19
Новомосковський	2	0
Самарський	7	3
Центральний	24	5
Чечелівський	12	5
Шевченківський	30	30

Аналіз звернень за 2023 рік, свідчить, що найбільша їх кількість складається з таких питань:



У зв'язку з військовою агресією російської федерації спостерігається збільшення звернень з комунальних питань.

Впродовж 2023 року переважна кількість звернень надійшла з питань комунального господарства, у порівнянні з 2022 роком їх кількість зросла у 9,4 рази.



Згідно Порядку виконання невідкладних робіт щодо ліквідації наслідків збройної агресії російської федерації, пов'язаних із пошкодженням будівель і споруд, в адміністрації Соборного району Дніпровської міської ради було створено комісію з обстеження пошкоджених будівель і споруд, об'єктів незавершеного будівництва внаслідок збройної агресії російської федерації.

У 2023 році, згідно заяв громадян, комісією було обстежено 603 пошкоджених та зруйнованих об'єкта (квартир, приватних будинків, нежитлових приміщень, закладів освіти, підприємств), у 2022 році – 1.

Згідно обстежень готувалися акти комісійного обстеження об'єкта, пошкодженого внаслідок збройної агресії російської федерації на території Соборного району.

Протягом 2023 року мешканці Соборного району отримали 581 акт, у 2022 році – 1 акт.

Акти обстеження пошкоджень громадяни надавали до управління соціального захисту населення Дніпровської міської ради на виплату адресної матеріальної допомоги.

Мешканці району також зверталися з питаннями: благоустрою прибудинкових територій (40), встановлення (перенесення) баків для сміття (57), ремонту системи електропостачання у житлових будинках (9), облаштування дитячих майданчиків (10), встановлення лавочок (20), ремонту під'їздів (12), ліфтів (9), ліквідації сміттєзвалищ (9), ремонту покрівель (6), ремонту системи водопостачання (6) тощо.

Для вирішення вищезазначених питань, документи передавались до матеріалів проведення закупівель, про що громадянам надавались письмові роз'яснення щодо виконання зазначених робіт.

За виконані роботи, мешканці району висловлювали свою Подяку голові адміністрації Соборного району Дніпровської міської ради.

У 2023 році надійшло 27 заяв з Подяками від вдячних громадян.

Протягом 2023 року до адміністрації надійшло 612 звернень громадян щодо захисту прав дітей.

Соціальний захист є однією з основних функцій держави, головним завданням якої є соціальний захист дітей.



Згідно заяв громадян управлінням-службою у справах дітей адміністрації Соборного району Дніпровської міської ради було підготовлено:

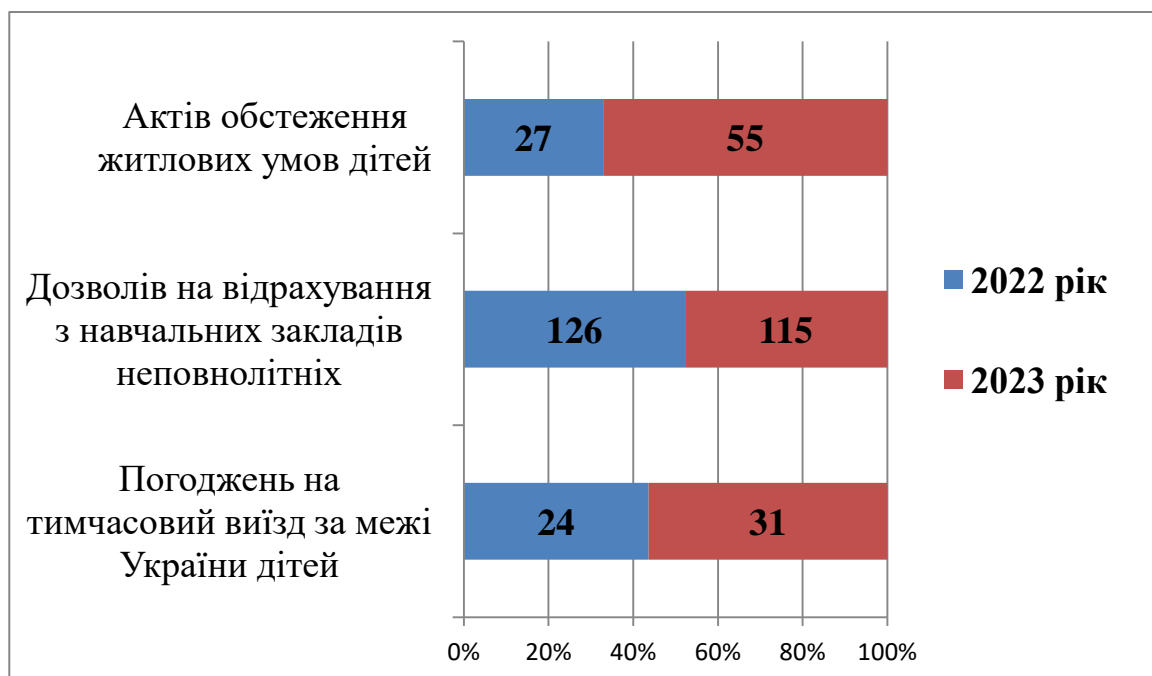
Розпорядження щодо соціального захисту дітей	
2022 рік	165
2023 рік	298

Кількість підготовлених розпоряджень, згідно отриманих заяв громадян у 2023 році збільшилось у 1,5 рази, у порівнянні з 2022 роком.

Громадяни зверталися з питаннями: усиновлення дітей, опіки та піклування над ними, влаштування у дитячі будинки сімейного типу та прийомні сім'ї, визначення способу участі батьків у вихованні дитини, визначення місця проживання дитини, отримання дозволу (згоди) на продаж,

обмін, дарування, поділ майна, спільній сумісній власності житла, укладання договорів конкретного користування житлом та інші, батьки та неповнолітні діти, які мають право власності на майно, або право користування майном.

Впродовж 2023 року управлінням-службою у справах дітей, згідно заяв громадян було підготовлено:



Протягом 2023 року до адміністрації надійшло 49 звернень з оздоровлення дітей.

Так, керуючись розпорядженням голови обласної державної адміністрації від 24.02.2016 № 3-74/0/3-16 «Про затвердження порядку направлення дітей, які потребують особливої соціальної уваги і підтримки, до дитячих закладів оздоровлення та відпочинку за рахунок коштів обласного бюджету» (зі змінами), департаментом гуманітарної політики Дніпровської міської ради районам міста Дніпра протягом року надаються бюджетні місця до ДП МДЦ «Артек», ДП УДЦ «Молода гвардія» та Комунального закладу «Дитячий оздоровчий центр соціальної реабілітації санаторного типу «Перлина Придніпров'я».

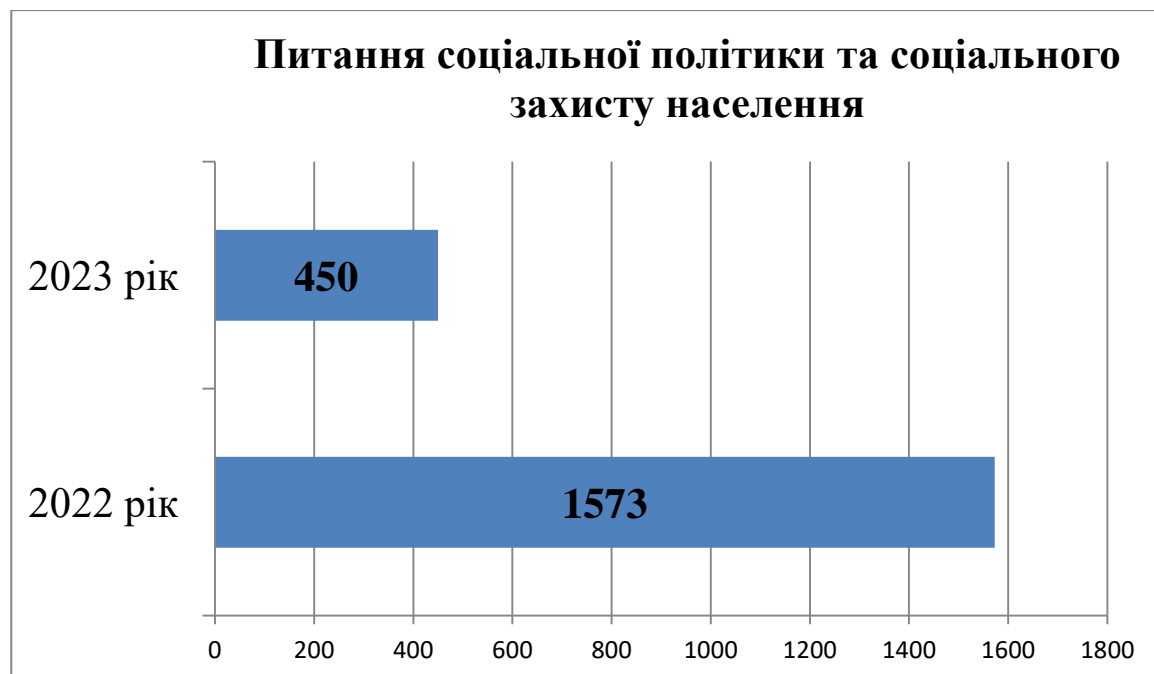
Кандидатури, відповідно до наданих заяв, заносились до бази даних дітей, які потребують особливої соціальної уваги та підтримки. При надходженні бюджетних путівок, запропоновувались варіанти оздоровлення у порядку черговості та у відповідності до пільгової категорії та віку дитини.

Впродовж 2023 року, згідно заяв громадян було оздоровлено 28 дітей пільгових категорій: діти учасників бойових дій, діти загиблих військовослужбовців, діти-сироти, діти, позбавлені батьківського піклування, діти з прийомних сімей, діти внутрішньо переміщених осіб, які постраждали внаслідок воєнних дій та діти, які знаходяться на диспансерному обліку.

Діти вищезазначених категорій були оздоровлені :

1	Дитячий заклад оздоровлення та відпочинку	«Соколята» м. Хирів, Львівська область	1
2	Дитячий табір туристична подорож	м. Мішкольц Угорщина	5
3	Цільовий відпочинок	Австрія	1
4	Дитячий заклад оздоровлення та відпочинку «Національно-патріотичний вишкіл «Змінимо світ на краще!»	«ДПУ МДЦ «АРТЕК» (Закарпатська область, Свалявський район, с. Березники)	8
5	Дитячий заклад оздоровлення та відпочинку «Національно-патріотичний вишкіл «Змінимо світ на краще!»	ДПУ МДЦ «АРТЕК» (Пуща-Водиця 14, м. Київ)	13

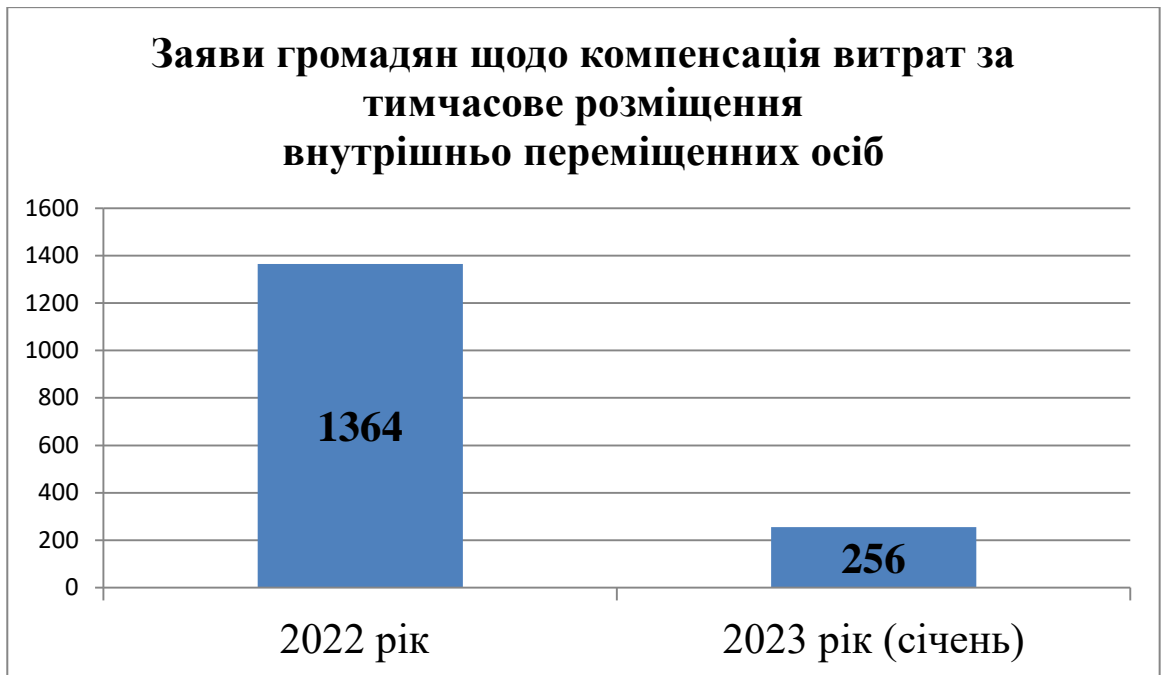
На третьому місці за актуальністю питань є питання соціальної політики та соціального захисту населення:



Питання соціальної політики та соціального захисту населення у 2023 році складає 23% від загальної кількості звернень. У порівнянні з минулим роком їх кількість зменшилась у 3,5 рази.

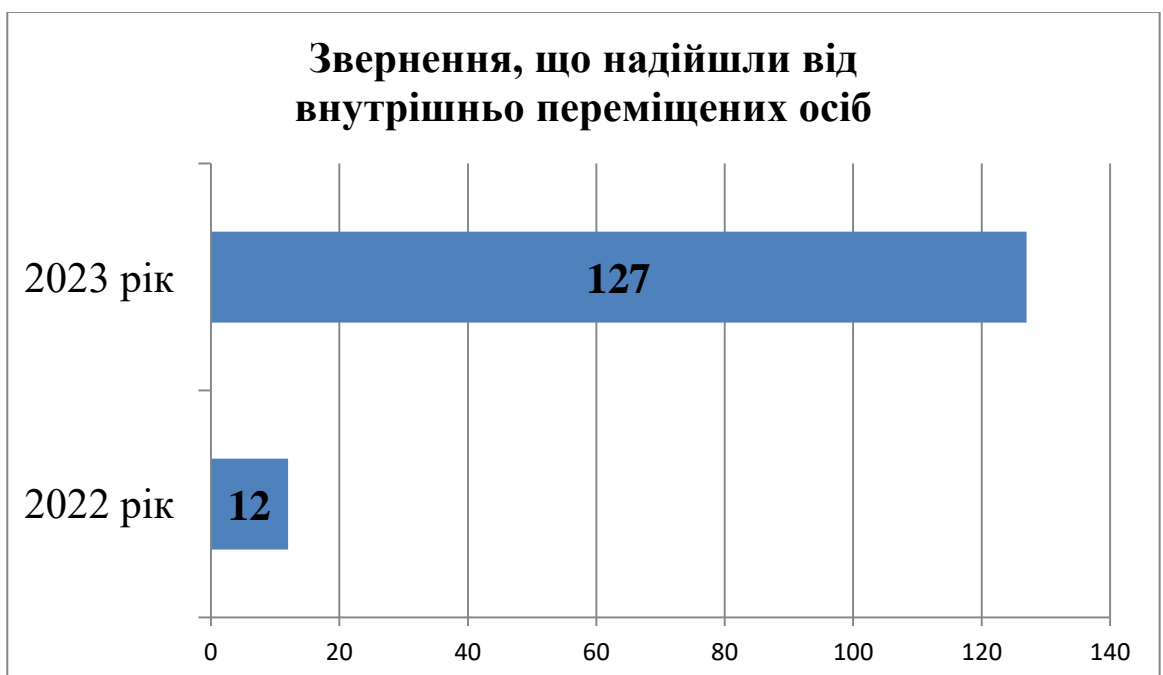
Зменшення звернень з соціальних питань пов'язано з тим, що у 2023 році Повноваження з питання компенсації витрат за тимчасове розміщення

внутрішньо переміщених осіб було передано до управління соціального захисту населення Дніпровської міської ради.

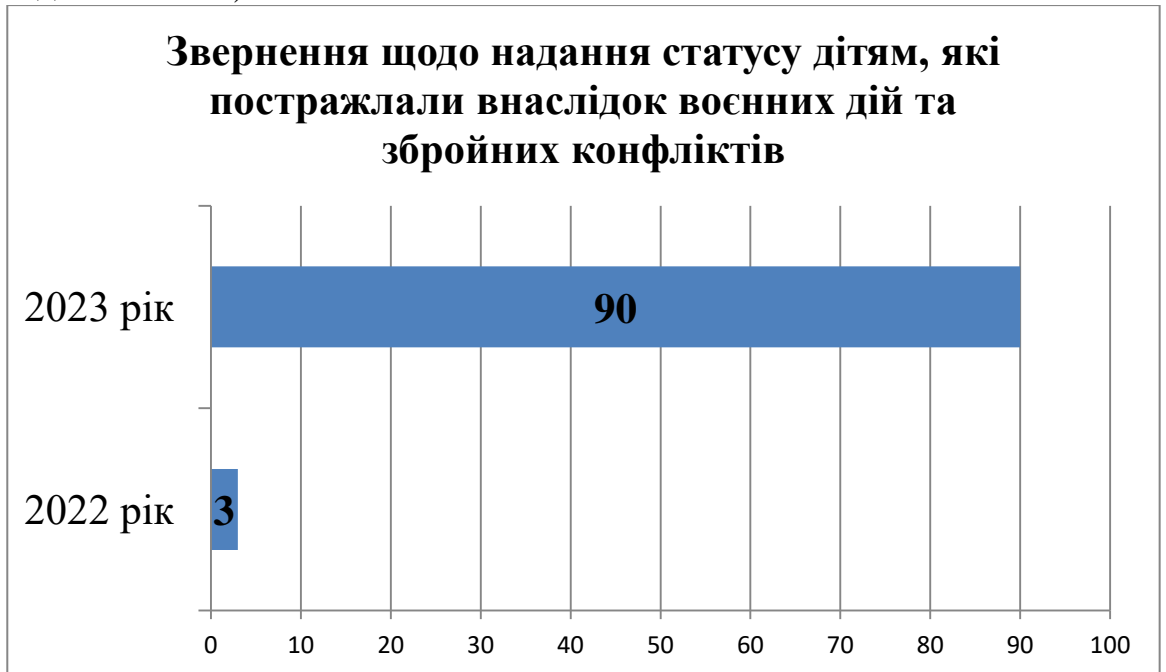


Усі заяви реєструвалися, приймався необхідний пакет документів та готувалися листи до департаменту соціальної політики Дніпровської міської ради з відповідною інформацією.

Впродовж 2023 року до адміністрації Соборного району Дніпровської міської ради надійшло 127 звернень від внутрішньо переміщених осіб, які зареєстровані та проживають на території Соборного району, їх кількість збільшилась у 11 разів, у порівнянні з 2022 роком.



Протягом 2023 року до адміністрації надійшло 90 звернень від внутрішньо переміщених осіб щодо надання статусу дітям, які постраждали внаслідок воєнних дій та збройних конфліктів (згідно Постанови 268 п. 3 п.п. 6 від 05.04.2017).



У порівнянні з 2022 роком кількість звернень з цього питання збільшилась у 30 разів!

Аналіз звернень свідчить, що у 2023 році кількість звернень від сімей загиблих, у порівнянні з 2022 роком збільшилась – у 7 разів, інвалідів війни – у 3 рази, учасників бойових дій – у 2 рази, звернень від одиноких матерів – у 5 разів. Також збільшилась кількість звернень від безробітних – у 5 разів, пенсіонерів – у 1,5 рази, Звернення від багатодітних сімей зменшились у 2, 8 рази.



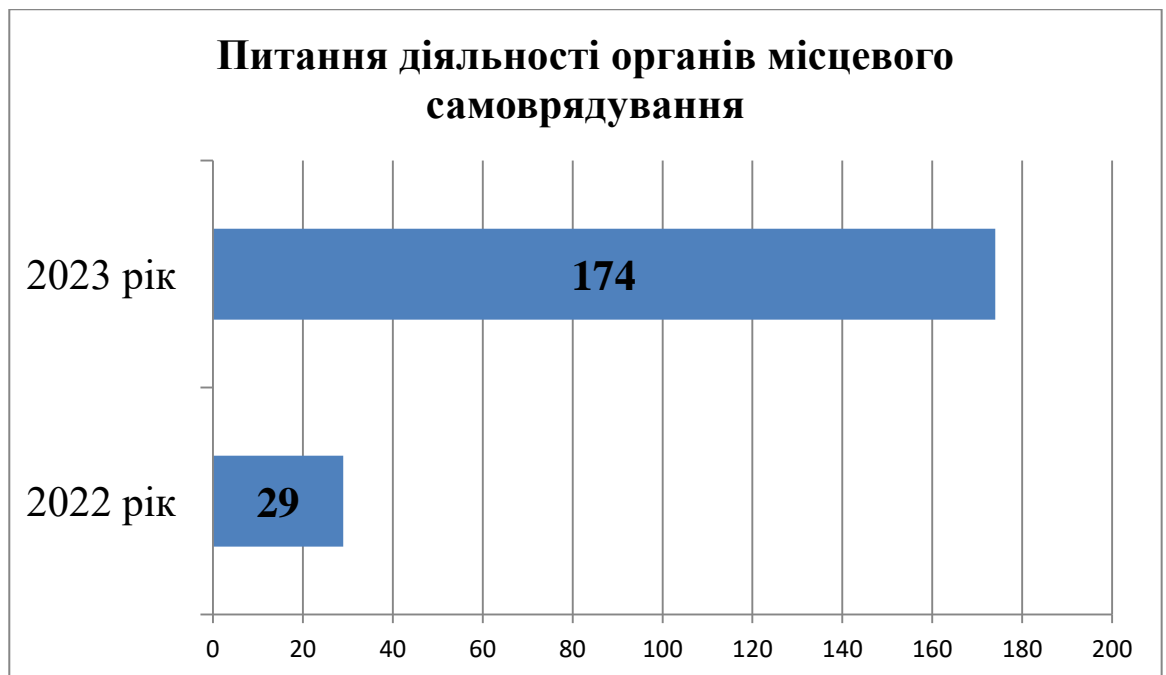
Впродовж 2023 року надійшло 108 заяв щодо забезпечення прав та інтересів повнолітніх осіб, які за станом здоров'я не можуть самостійно здійснювати свої права і виконувати обов'язки (визначених недієздатними особами або особами, цивільна дієздатність яких обмежена).

У порівнянні з минулим роком, кількість заяв щодо соціального захисту недієздатних осіб зменшилась у 1,4 рази.

На підставі заяв громадян готувалися Подання до суду про доцільність призначення опікунами тих чи інших осіб над недієздатними повнолітніми (судом було призначено опікунами 10 осіб) та Розпорядження про призначення помічниками дієздатних фізичних осіб на безоплатній основі (призначено 4 помічника дієздатної особи), надано дозвіл на захист майнових прав недієздатного – 1.

У 2023 році надійшло 74 заяви-звіта щодо виконання опікунами своїх опікунських обов'язків над недієздатними особами, 4 заяви-звіта від піклувальників осіб, які частково обмежені в своїх діях, у 2022 році надійшло – 91 заява-звіт.

Значно збільшилась кількість питань щодо діяльності органів місцевого самоврядування. У 2023 році надійшло у 6 разів більше звернень з цього напрямку, ніж у 2022 році.



Згідно заяв громадян впродовж року адміністрацією надавались засвідчені належним чином копії актів комісійного обстеження житла, пошкодженого внаслідок збройної агресії російської федерації на території Соборного району, для отримання мешканцями району матеріальної допомоги від благодійних організацій та депутатів, копії Рішень минулих років, які знаходяться на зберіганні в адміністрації та довідки щодо діяльності органів місцевого самоврядування.

Всі інші питання, які порушують громадяни у своїх зверненнях є більш-менш сталими і стосуються різних сфер життєдіяльності людини та відповідають людським і соціальним потребам, які потребують вирішення за допомогою органів влади

Із загальної кількості питань, порушених у зверненнях громадян :



Потреба в оперативному інформуванні громадян щодо шляхів розв'язання їх проблем, зокрема пов'язаних з соціальним захистом населення, зумовила підвищення значення інформаційно-консультативної складової діяльності працівників, відповідальних за роботу із зверненнями громадян, у якій значно посилено акцент на наданні заявникам роз'яснень, а також необхідної довідкової інформації.

Упродовж 2023 року з інформаційно-консультативними питаннями звернулося майже 5 тисяч громадян.

Значну увагу було приділено дотриманню вимог чинного законодавства з розгляду звернень громадян, підвищенню рівня виконавської дисципліни щодо додержання строків розгляду звернень, персональної відповідальності посадових осіб щодо кваліфікованого, всебічного розгляду звернень та надання повних обґрунтованих відповідей.

Організація роботи зі зверненнями громадян постійно вдосконалюється, підвищується її ефективність, надається методична та практична допомога в цій роботі структурним підрозділам адміністрації.

Увага до заявника – це увага до конкретної людини, її потреб. Саме забезпечення життєвих інтересів громадян являється метою практичної роботи, яка здійснюється адміністрацією Соборного району Дніпровської міської ради при розгляді звернень.