

Про роботу щодо розгляду звернень
громадян у виконавчих органах
міської ради у 2020 році

Розглянувши доповідну записку «Про роботу зі зверненнями громадян у виконавчих органах міської ради у 2020 році», виконавчий комітет відзначає, що керівниками виконавчих органів міської ради, комунальних підприємств і установ міста 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», рішень виконавчого комітету міської ради відповідні організаційно-управлінські заходи здійснено.

З метою поліпшення роботи виконавчих органів міської ради щодо розгляду звернень громадян, подальшого удосконалення стилю, форм і методів роботи з зазначеного питання виконавчий комітет Запорізької міської ради **ВИРІШИВ:**

1. Доповідну записку «Про роботу зі зверненнями громадян у виконавчих органах міської ради у 2020 році» прийняти до відома та направити керівникам виконавчих органів міської ради, комунальних підприємств, установ, організацій міста для ознайомлення, аналізу та використання у подальшій роботі (додається).

2. Керівникам виконавчих органів міської ради, комунальних підприємств, установ, організацій міста:

2.1. До 01.04.2021 ретельно проаналізувати підсумки роботи зі зверненнями громадян у 2020 році. Результати проведеної роботи розглянути на засіданнях колегій, на апаратних нарадах, видати розпорядчі документи щодо конкретних заходів, спрямованих на поліпшення цієї роботи.

2.2. Взяти персональну відповідальність за своєчасний, належний розгляд питань, порушених у зверненнях громадян.

2.3. Забезпечувати якість і повноту розгляду звернень громадян та надання відповіді по суті, безумовно дотримуватись термінів розгляду звернень громадян.

2.4. Особливу увагу приділяти розгляду звернень ветеранів війни та праці, учасників бойових дій, інвалідів, непрацездатних осіб та осіб, які постраждали внаслідок аварії на Чорнобильській АЕС, багатодітних сімей,

одиноких матерів, інших осіб, які потребують соціального захисту та підтримки.

2.5. Оприлюднити графік особистого прийому громадян на 2021 рік в засобах масової інформації.

3. Результати роботи зі зверненнями громадян вважати одним із основних критеріїв оцінки роботи керівника, в тому числі і при проведенні щорічної оцінки виконання посадовою особою місцевого самоврядування посадових обов'язків і завдань.

4. Відділу по роботі із зверненнями громадян виконкому міської ради у вересні 2021 року провести тематичне навчання для посадових осіб, службовців виконавчих органів міської ради, комунальних підприємств, установ, організацій міста, що відповідальні за даний напрямок роботи.

5. Про результати виконання даного рішення поінформувати виконавчий комітет міської ради до 10.01.2022.

6. Контроль за виконанням рішення покласти на керуючого справами виконкому ради Омеляновича Р.А.

Міський голова

В.В.Буряк

Доповідна записка
про роботу зі зверненнями громадян
у виконавчих органах міської ради у 2020 році

На виконання законодавства України про звернення громадян виконавчими органами Запорізької міської ради здійснювалися відповідні організаційно-управлінські заходи.

1. Статистичні дані

Протягом 2020 року до виконавчого комітету Запорізької міської ради всього надійшло 11605 звернень від 56545 громадян, що на 29% (-4710) менше у порівнянні з 2019 роком (було 16315 звернень). З них:

- 11507 (було 15639) - кількість звернень, що надійшли поштою (письмові звернення), в т.ч. через:
 - через «Урядову гарячу лінію» - 3143 (було 6256);
 - безпосередньо через ОДА - 187 (було 319);
 - через «Запорізький обласний контактний центр» - 2043 (було 2281);
 - через прокуратури різних рівнів - 86 (було 133);
 - через електронну пошту - 1380 (було 1186);
 - через електронні петиції - 666 (було 656).

Кількість звернень, які подано громадянами на особистому прийомі міського голови та його заступників - 98 (було 676).

За видами звернень, визначених Законом України «Про звернення громадян», як і торік, домінують заяви (клопотання) – 94,7%. Скарги становлять 5,10% усіх звернень, пропозиції (зауваження), листи – 0,2%.

Кількість повторних звернень зменшилась на 3,08% (було 2126 – 13,0%) і становить 9,92% (1151) від загальної кількості. Аналіз свідчить, що основною причиною повторних звернень залишається незгода заявників з наданими роз'ясненнями щодо порядку вирішення їх проблем, в тому числі і тих питань, що не відносяться до компетенції органів місцевого самоврядування. Значна кількість повторних звернень відноситься до сфери житлового-комунального господарства, зокрема, ремонт житлових будинків, опалення, водопостачання будинків.

У порівнянні з минулорічним періодом на 7,0% (з 9165 (56%) - у 2019 році до 5689 (49%) у 2020 році) зменшилась кількість звернень, надісланих до виконавчого комітету міської ради вищими державними органами влади. Однак, майже половина звернень надходять на розгляд саме через соціальні проекти «Урядова гаряча лінія», «Запорізький обласний контактний центр», що надало можливість громадянам звертатись за телефоном до органів влади, інколи по декілька разів з одного і того ж питання.

Крім того, громадяни є активними користувачами Інтернету. Електронною поштою та через Електронні петиції надійшло відповідно 1380 (було 1186) та 666 (було 656) звернень.

Через соціальний проект «Урядова гаряча лінія» протягом 2020 року на розгляд надійшло 3143 звернення, що складає 27,1% від загальної

кількості звернень і на 11,2% менше у порівнянні з минулим роком (було 6256 звернень; 38,3%). Звернення, які надійшли через УГЛ, реєструються в загальній системі «Письмові звернення громадян» з позначкою: «Урядова гаряча лінія через ОДА».

Через соціальний проект «Запорізький обласний контактний центр», протягом 2020 року на розгляд надійшло 2043 звернення, що складає 17,6% від загальної кількості і на 3,62% більше минулорічних показників (було 2281 звернення; 13,98%).

Кількість звернень, які надійшли безпосередньо через Запорізьку обласну державну адміністрацію, складає 187 (1,61% від загальної кількості), що на 0,34% менше минулорічних показників (було 319 звернень; 1,95%).

Протягом 2020 року зареєстровано 666 петицій (було 656), з яких набрали понад 750 голосів, а саме зі статусом «петиція - ТАК» – 10 петицій (було 15 в 2019 році). Їх було розглянуто на сесії Запорізької міської ради. По 6 петиціям прийнято відповідні рішення міської ради; 3 петиції не підтримано, 1 петиція знаходиться в стадії розгляду.

Як і раніше, до міськвиконкому за допомогою зверталися найменш соціально захищені категорії громадян: інваліди та учасники Великої Вітчизняної війни, бойових дій, бойових дій в локальних війнах, інваліди армії, - 76, учасники бойових дій (АТО), учасники АТО, родина загиблого в АТО – 398, особи з інвалідністю дитинства, особи з інвалідністю загального захворювання, особи з інвалідністю 1,2,3 групи – 888, ветерани праці -52, пенсіонери – 1834, діти війни – 66, переселенці з зони АТО – 29, члени багатодітних сімей та самотні матері – 135, учасники ліквідації наслідків аварії та потерпілі від аварії на ЧАЕС – 17, сироти – 7, Матері-героїні – 6. Всього дописувачів, які потребують соціального захисту та підтримки, 30,23 відсотки (3508) від загальної кількості (було 5018; 30,75%).

2. Аналіз тематики питань за зверненнями громадян

За характером основних питань, що їх порушували громадяни у зверненнях до виконкому міської ради в 2020 році, найбільш актуальними були питання, що відносяться до сфери житлово-комунального господарства. На другому місці – питання охорони здоров'я, на третьому – питання земельних відносин та транспортного забезпечення.

7777

Питання, які відносяться до сфери житлово-комунального господарства складають 46,9% (5446) від усіх звернень (в 2019 році - 8745; 53,6%), що на 6,7% менше минулорічних показників. Слід зазначити, що зменшення кількості звернень саме до виконкому з питань житлово-комунального господарства значною мірою пов'язано з частковим перерозподілом потоку питань зазначеної категорії звернень, які надходять через Урядову гарячу лінію та обласний контактний центр, на розгляд безпосередньо в департамент з управління житлово-комунальним господарством міської ради.

Самими актуальними є питання з санітарного стану, благоустрою прибудинкових територій 1300 (було 1397) – 11,2%. На другому місці заяви щодо експлуатації та ремонту житла – 9,48% (1101) (проти 2200 – 13,48% у 2019).

Кількість звернень з питань плати за житлово-комунальні послуги на третьому місці – 450 (3,88%) проти 838 (5,1%) за минулорічний період. Заяви з питання ремонту та будівництва доріг – 379 (3,26%) - на четвертому місці (було 312; 1,9%). Не менш актуальними є питання з електропостачання населених пунктів та будинків – 302 (2,6%) (було 437, 2,68%).

Слід зазначити, що протягом 2020 року на ім'я міського голови надійшло ряд звернень від громадян зі словами подяки за надану допомогу та професіоналізм працівникам КП «Титан», КП «ЕЛУАШ», КП «Зеленбуд».

Кількість звернень з питання охорони здоров'я в порівнянні з минулорічними показниками збільшилась майже в 2 рази (на 8,27%): 1592 звернень (13,7%) у 2020 році проти 886 (5,43%) - у 2019 році. Насамперед, це пов'язано з пандемією COVID-19. Заявники звертались з питань безоплатної медичної допомоги (199 звернень); забезпечення ліками на пільговій основі (252); неправомірних дій працівників охорони здоров'я (з точки зору заявників) – 248 звернень тощо. Всі заяви відпрацьовані оперативно та по суті порушених питань.

Також слід зазначити, що протягом 2020 року на ім'я міського голови надійшло понад 40 звернень від громадян зі словами подяки працівникам медичних закладів міста за надану допомогу та професіоналізм.

Дещо збільшилась (на 1,39%) кількість звернень, що надійшли на розгляд з питань землекористування та приватизації земельних ділянок – 1058 (9,11%) від загальної кількості (в 2019 році – 1261 звернень; 7,72%). Питання землевідведення під нове будівництво залишається актуальним. Зокрема, протягом 2020 року питання щодо виділення земельних ділянок під нове будівництво порушили 283 учасника бойових дій (АТО) та родини сімей загиблих (було 412 звернень в 2019).

Кількість звернень громадян з питань транспорту у порівнянні з минулорічними показниками збільшилась на 2,77% (1206 (7,4%) у 2019 році; 10,17% - 1181 у 2020 році). Питаннями, що порушують громадяни у своїх зверненнях, є, зокрема, робота пасажирського транспорту 583 (було 665), перевезення пільгових категорій громадян 283 (було 255). На збільшення кількості звернень вплинув факт прийняття рішення міської ради про призупинення безкоштовних перевезень пенсіонерів.

Кількість звернень громадян з питань зв'язку незначна (11 – 2019 рік, 12 – 2020 рік) і складає 0,1% від загальної кількості звернень.

Кількість звернень з питань соціального захисту населення зменшилась в 3,5 рази у порівнянні з минулорічним періодом (4,5% - 522 у 2020 році; 16,46% - 2687 у 2019 році). Це, насамперед пов'язано з частковим перерозподілом потоку питань зазначеної категорії звернень на розгляд безпосередньо в управління соціального захисту населення міської ради. Зокрема, жителі міста в своїх зверненнях порушували питання:

- надання матеріальної допомоги, призначення і виплати соціальних допомог 290 – 55,55% (було 586 – 21,8% від кількості соціальних звернень);
- призначення і виплата субсидій 18 – 0,16% (було 1645 – 61,2%).

Кількість звернень з питань науки, освіти, виховання і навчання дітей, роботи навчально-виховних закладів значно збільшилась (на 132 звернення, що складає 1,78%): з 257 (1,57%) - у 2019 році до 389 (3,35%) - у 2020. І це зрозуміло. Багато питань виникло і у батьків, і у дітей з приводу організації та проведення дистанційного навчання. Тому третина всіх звернень – це звернення щодо роботи навчально-виховних закладів.

Значно збільшилась кількість звернень з питань торгівлі, громадського харчування, роботи кафе та ресторанів в умовах пандемії, спричиненої COVID- 19 (321 (2,77%) - у 2020 проти 94 (0,45%) – у 2019). У своїх зверненнях громадяни порушували питання роботи магазинів, кафе, законності їхньої роботи в умовах пандемії, дотримання карантинних заходів тощо (108 звернень).

Протягом 2020 року до міської ради надійшло 90 (було 121) звернень, 0,77% (0,74%) з питань надання реєстраційних послуг населенню.

Слід зазначити, що всі звернення, які надходять до міськвиконкому, уважно розглядаються. Викладені в них факти ретельно перевіряються та докладаються зусилля до вирішення порушених у зверненнях питань.

За наслідками розгляду звернень громадян у виконавчих органах міської ради надані роз'яснення по 10585 (91,2%) питаннях, 837 (7,3%) питань вирішено позитивно (задоволено), відмовлено – 8 (0,07%). Перенаправлено – 74 (0,64%). Решта питань знаходиться в стадії розгляду.

Найбільше звернень до виконавчого комітету міської ради надійшло від жителів Дніпровського – 2136 (18,41%), Шевченківського – 1890 (16,28%) та Вознесенівського – 1765 (15,21%) районів. Далі йдуть: Комунарський (1579; 13,61%), Хортицький (1400; 12,06%), Олександрівський (1190; 10,25%), Заводський (866; 7,46%) райони міста; Значна кількість звернень надійшла з інших районів Запорізької області та областей України – 779 звернень.

3. Особистий прийом громадян

З метою забезпечення кваліфікованої організації особистого прийому громадян посадовими особами виконкому міської ради та розгляду письмових звернень затверджені дні та години особистого прийому громадян посадовими особами міської ради. Щомісяця складається графік особистого прийому громадян посадовими особами міської ради, який неухильно дотримується.

Слід зазначити, що особисті прийоми громадян проводились лише в першому кварталі 2020 року з-за карантинних обмежень. За наслідками розгляду звернень громадян на особистих прийомах у посадових осіб міської ради по 82% порушених питань надано роз'яснення, 18% звернень вирішено позитивно – задоволено. Всі звернення з особистих прийомів міського голови та його заступників знаходяться на персональному контролі керівників.

4. Управлінські документи. Профілактично-методична робота

На засіданні виконавчого комітету Запорізької міської ради від 24.02.2020 розглянуто стан роботи зі зверненнями громадян у виконавчих органах міської ради з запрошенням керівників виконавчих органів міської ради, установ та організацій міста, представників засобів масової інформації. За результатами розгляду прийнято рішення №77 «Про роботу щодо розгляду звернень громадян у виконавчих органах міської ради у 2019 році».

З метою підвищення рівня відповідальності виконавців за якість та своєчасність розгляду звернень громадян відділом по роботі зі зверненнями громадян виконкому міської ради за звітний період:

- систематично надавались консультації спеціалістам виконавчих органів міської ради та установ міста з питань підготовки відповіді на звернення, її форми та адресування;
- щотижнево надсилались індивідуальні нагадування щодо дотримання термінів розгляду письмових звернень громадян та звернень на особистих прийомах керівників;
- проводився щотижневий аналіз зареєстрованих звернень громадян з висвітленням тематики порушених питань, тематики повторних звернень;
- щоденно надавались консультації громадянам щодо їх прав та порядку розгляду звернень.

В зв'язку зі спалахом гострої респіраторної хвороби COVID-19 тематичне навчання «Про роботу зі зверненнями громадян в органах місцевого самоврядування» в 2020 році не проводилось. Надавались індивідуальні консультації для спеціалістів, які були новопризначеними відповідальними за роботу зі зверненнями громадян.

Відділом по роботі зі зверненнями громадян приділяється значна увага питанню поліпшення виконавської дисципліни по дотриманню термінів розгляду звернень громадян. Щоденно здійснюється «Електронне нагадування про порушення термінів розгляду звернень громадян» та щотижнево (щоп'ятниці) надсилається план-графік розгляду звернень на наступний тиждень (електронна версія)..

На виконання рішення виконавчого комітету міської ради від 24.02.2020 №77 та з метою аналізу звернень в частині вирішення питання по суті керівниками департаментів, управлінь міської ради, комунальних підприємств надаються щоквартальні звіти за зверненнями.

Постійно здійснювався контроль за ходом розгляду звернень громадян, які були запрошені на особистий прийом до міського голови. Щосереді готувались аналітичні довідки про стан вирішення питань, порушених на особистих прийомах міського голови. Аналізу підлягали питання дотримання термінів розгляду звернень громадян виконавцями.

Міський голова питанню розгляду звернень громадян приділяє значну увагу. Щотижнево на апаратних нарадах, зокрема, порушується питання про

стан розгляду звернень громадян (вибірково) в частині вирішення питання по суті та якості наданих відповідей.

Однак, існують і не вирішені проблеми за зверненнями громадян.

Так, станом на 01.01.2021 на додатковому контролі на 2021 рік залишаються 33 звернення, які надійшли на розгляд в 2018-2019 роках, та 146 звернень, які надійшли на розгляд в 2020 році. Всі порушені питання зі сфери житлово-комунального господарства: капітальний ремонт покрівель, ремонт інженерних мереж, ремонт внутрішньоквартальних доріг, наведення порядку на прибудинковій території тощо.

Однак, слід врахувати, що за останні роки відбулась низка змін в законодавстві України. Особливості здійснення права власності у багатоквартирному будинку, правові, організаційні та економічні відносини врегульовано нормами Закону України «Про особливості здійснення права власності у багатоквартирному будинку» (надалі – Закон). Як зазначено у ст. 4, 5 Закону, власники квартир та нежитлових приміщень є співвласниками спільного майна багатоквартирного будинку. Спільне майно багатоквартирного будинку є спільною сумісною власністю співвласників.

Положеннями ст. 9 Закону визначено, що управління багатоквартирним будинком здійснюється його співвласниками. За рішенням співвласників усі або частина функцій з управління багатоквартирним будинком можуть передаватися управителю або всі функції - об'єднанню співвласників багатоквартирного будинку (асоціації об'єднань співвласників багатоквартирного будинку).

На підставі ст. 10 Закону, співвласники будинку мають право самостійно обирати форму управління будинком та вирішувати порядок формування тарифу, впливати на використання коштів, які надходять на утримання будинку та прибудинкової території тощо.

Для отримання послуг з обслуговування багатоквартирних будинків співвласники укладають Договір безпосередньо з обслуговуючими компаніями. В багатьох випадках міська влада не має підстав для вирішення питань та вимушена скеровувати їх до обслуговуючих компаній.

Тому на сьогодні для вирішення житлово-комунальних проблем виникає потреба у побудові нових відносин між співвласниками багатоквартирних будинків та органами місцевого самоврядування. Департаментом з управління житлово-комунальним господарством міської ради внесено пропозиції з зазначеного питання. Зокрема, за результатами розгляду звернення заявникам роз'яснюються особливості взаємовідносин між співвласниками житлових будинків та керуючими компаніями у відповідності до діючого законодавства.

5. Інформаційна робота

На офіційному вебсайті міської ради www.zp.gov.ua висвітлено аналітичну довідку про роботу щодо розгляду звернень громадян у виконавчих органах міської ради у 2020 році.

За результатами роботи в 2020 році хочеться відзначити особливу кропітку роботу зі зверненнями громадян в управлінні з питань охорони здоров'я міської ради, котре в умовах пандемії COVID-19 працювало і працює чітко, виважено та оперативно, вирішуючи порушені питання навіть протягом доби, якщо в цьому була потреба. Відповідально працювали зі зверненнями громадян і в управлінні соціального захисту населення міської ради. Відповіді громадянам відрізняються повнотою та позитивним вирішенням питання.

Також протягом 2020 року забезпечено належний рівень роботи щодо розгляду звернень громадян концерном «Міські теплові мережі», КП «Водоканал», КП «Запоріжміськсвітло», КП «Запорізька ритуальна служба».

Робота зі зверненнями громадян залишається на постійному контролі виконавчого комітету Запорізької міської ради і спрямовується на забезпечення конституційного права громадян на звернення, на вдосконалення форм та методів цієї роботи.

Начальник відділу по роботі
зі зверненнями громадян
виконкому ради

Н.О.Авраменко

ДАНІ
про звернення громадян, що надійшли до виконавчого комітету Запорізької міської ради
за 2020 рік у порівнянні з 2019 роком

Кількість усіх звернень		Кількість звернень, що надійшли поштою (п.1.1) *		Кількість звернень на особистому прийомі (п.1.2)		Результати розгляду звернень:							
						вирішено позитивно п. 9.1		відмовлено у задоволенні п. 9.2		дано роз'яснення п. 9.3		інше п. 9.4 – 9.6	
2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
16315	11605	15639	11507	676	98	1737	837	12	8	13726	10585	840	175

Кількість звернень, з них:															
повторних (п.2.2)		колективних (п.5.2)		від учасників та інвалідів війни, учасників бойових дій (п. 7.1, 7.3, 7.4, 7.5)		від інвалідів I,II,III групи (п.7.7, 7.8, 7.9)		від ветеранів праці (п.7.6)		від дітей війни (п.7.2)		від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь (п.7.11 ,7.12, 7.13)		від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи (п.7.14, 7.15)	
2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
2126	1151	873	633	749	470	1431	963	87	10	222	66	276	141	23	17

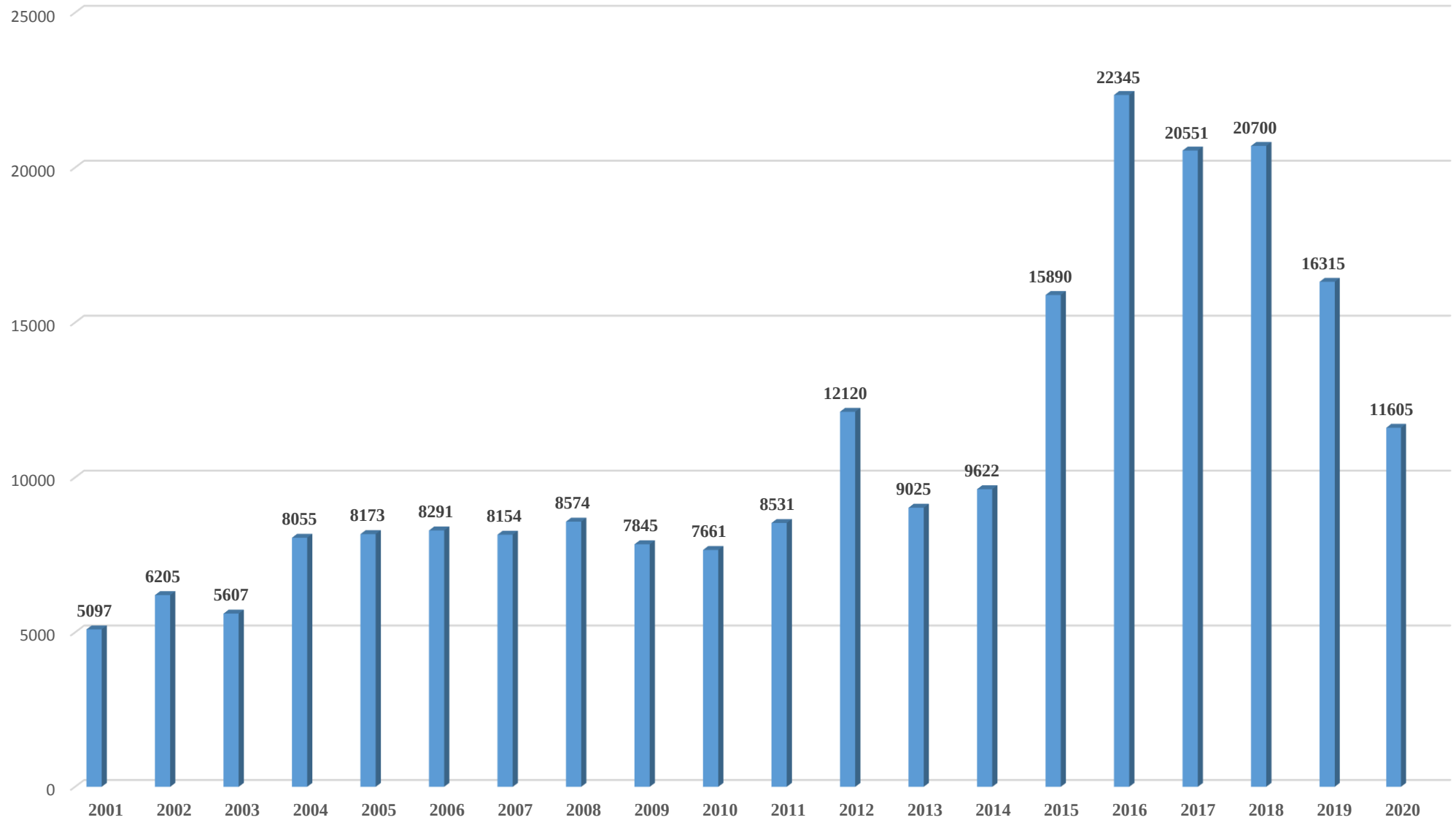
Кількість громадян, що звернулися		Кількість питань, порушених у зверненнях громадян		у тому числі питання:																			
				аграрної політики і земельних відносин		транспорту і зв'язку		фінансової, податкової, митної політики		соціального захисту		праці і заробітної плати, охорони праці, промислово ї безпеки		охорони здоров'я		комунального господарства		житлової політики		екології та природних ресурсів		забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, запобігання дискримінації	
2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54
91066	56545	16315	11605	1261	1058	1217	1193	23	24	2687	522	26	34	886	1592	4702	3037	4043	2409	163	192	36	36

у тому числі питання:																Штатна чисельність структурного підрозділу роботи зі зверненнями громадян	
сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей		освіти, наукової, науково- технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності		діяльності об'єднань громадян, релігії та міжконфесійних відносин		діяльності центральної органів виконавчої влади		діяльності місцевих органів виконавчої влади		діяльності органів місцевого самоврядування		державного будівництва, адміністративно- територіального устрою		інші			
2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020	2019	2020
55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72
38	46	219	389	-	-	-	-	56	21	45	28	-	-	913	1024	10	10

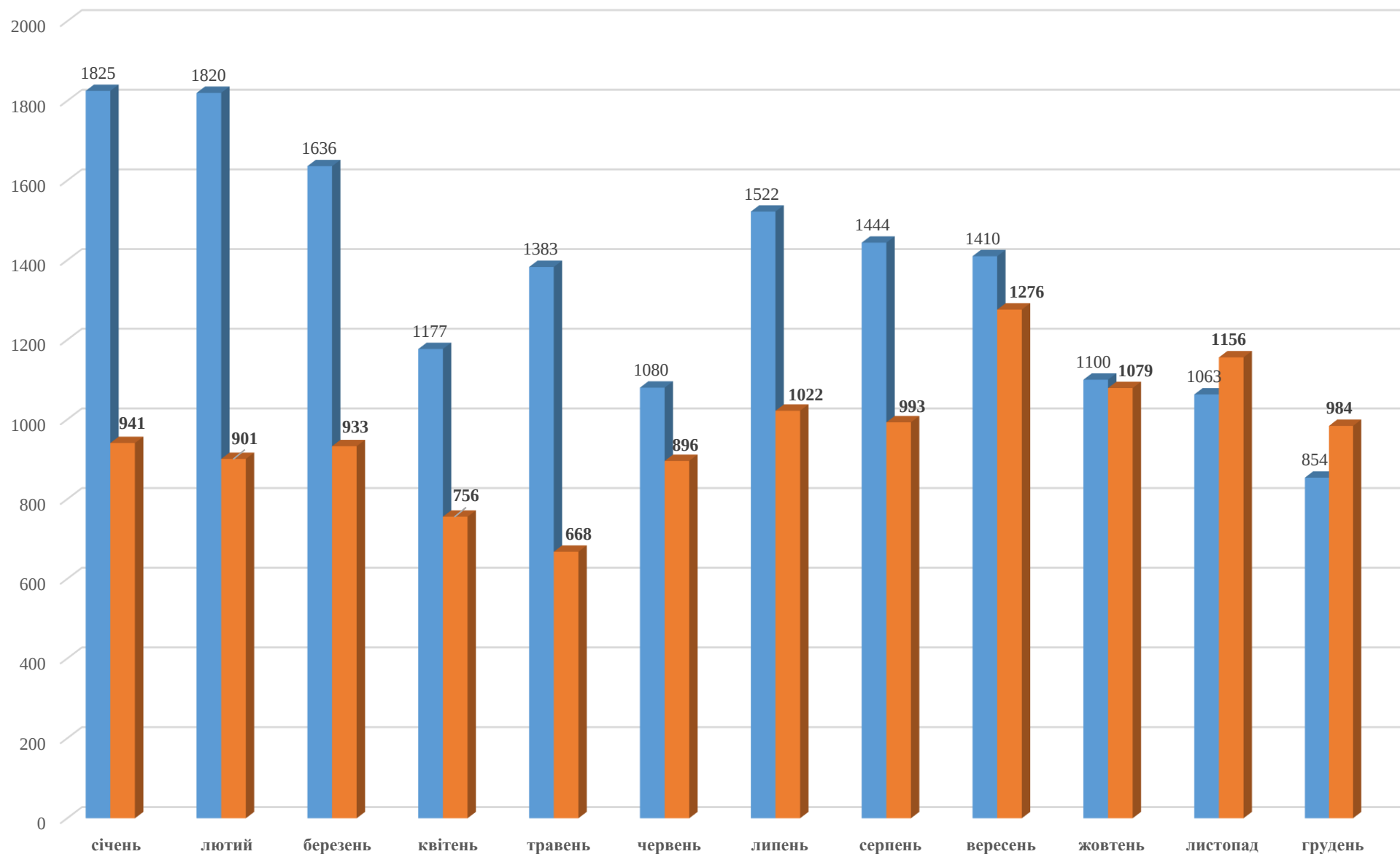
Начальник відділу по роботі
зі зверненнями громадян
виконкому ради

Н.О.Авраменко

Динаміка надходження звернень громадян до виконавчого комітету
Запорізької міської ради у 2001-2020 роках



Динаміка надходжень звернень до виконавчого комітету
Запорізької міської ради в січні-грудні 2019-2020 років



ЗВІТ
про звернення, що надійшли до виконкому міської ради по районах
за період з 01.01.2020 по 31.12.2020

Тематика	Олександрівський	Заводський	Комунарський	Дніпровський	Вознесенський	Хортицький	Шевченківський	Інші	Разом по тематиці
07.00.Питання промисловості, будівництва, паливно-енергетичного комплексу, науково-технічного прогресу	17	1	11	10	23	2	10	6	80
08.00.Питання сільського господарства та землекористування	97	51	207	166	108	106	197	128	1060
09.00.питання транспорту	91	75	144	174	101	179	271	146	1181
10.00.питання зв'язку	1	1	4	1	3	2	0	0	12
11.00.Питання екологічної безпеки, раціонального природокористування	13	23	15	36	27	26	43	9	192
12.00.Питання житлового господарства	341	194	273	446	500	299	299	56	2408
13.00.Питання комунального і дорожнього господарств, благоустрою	260	243	378	633	549	322	507	145	3037
14.00.Питання торгівлі і громадського харчування	20	14	60	50	60	42	49	26	321
15.00.Питання побутового обслуговування	1	0	0	0	0	1	0	0	2
16.00.Питання науки, освіти, виховання і навчання дітей, підлітків, молоді, студентів та діяльності навчально-виховних закладів	44	15	73	45	38	66	70	38	389
17.00.Питання культурно-освітньої роботи, фізичної культури і спорту	3	2	7	9	7	6	8	4	46
18.00.Питання охорони здоров'я	152	156	257	300	182	195	249	101	1592
19.00.Питання праці	2	4	0	10	8	5	1	4	34

Тематика	Олександрівський	Заводський	Комунарський	Дніпровський	Вознесенський	Хортицький	Шевченківський	Інші	Разом по тематиці
20.00.Питання соціального захисту населення	54	38	62	106	61	83	79	38	521
21.00.Питання забезпечення законності та охорони правопорядку	4	6	0	9	6	5	3	3	36
22.00.Питання нагородження, присвоєння почесних звань; громадянства; в'їзду в Україну і виїзду з України; помилування	1	0	0	0	0	0	0	0	1
23.00.Питання діяльності місцевих Рад народних депутатів, розвитку місцевого самоврядування	3	2	14	12	7	12	8	5	63
24.00.Питання державного будівництва, суверенітету, міждержавних та міжнародних відносин, функціонування мов в Україні	0	0	0	0	0	0	0	1	1
25.00.Питання реформи економіки, переходу до ринкових відносин, підприємництва, роздержавлення і приватизації власності, політики цін і податків	0	0	0	4	19	0	0	1	24
30.00.Відгуки на суспільно-політичні події в державі і за кордоном	0	0	0	0	0	0	1	0	1
31.00.Питання роботи засобів масової інформації	0	0	6	1	0	5	0	0	12
32.00.Питання ліквідації наслідків стихійного лиха, техногенних аварій	1	0	0	0	0	0	0	0	1
33.00.Листи без зазначення суті питання	0	0	0	2	0	0	0	0	2
34.00.Інші питання (не передбачені переліком)	60	37	42	77	39	35	70	49	409
35.00.Надання копій документів	7	0	0	0	11	2	2	3	25
36.00.Питання щодо проведення мітингів, пікетів, мирних зібрань, тощо	7	1	13	15	6	4	9	10	65

Тематика	Олександрівський	Заводський	Комунарський	Дніпровський	Вознесенський	Хортицький	Шевченківський	Інші	Разом по тематиці
37.00.Питання надання реєстраційних послуг	10	3	13	30	10	2	14	8	90
ВСЬОГО:	1189	866	1579	2136	1765	1399	1890	781	11605