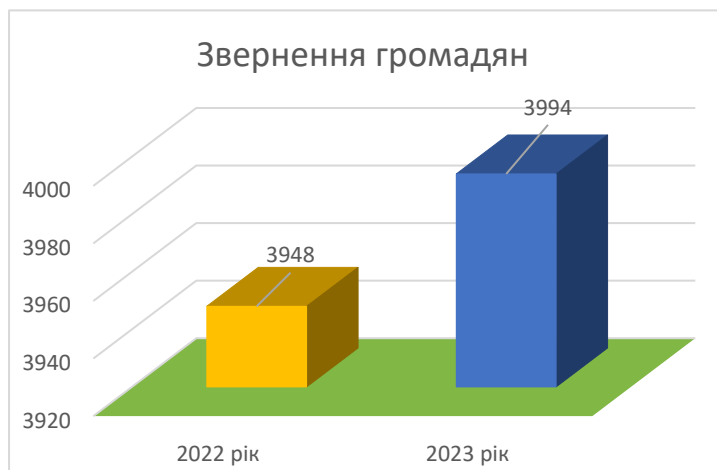


# Інформаційно-аналітична довідка про організацію роботи зі зверненнями громадян, що надійшли на адресу ДІАМ у 2023 році

На виконання вимог Закону України «Про звернення громадян» (зі змінами), 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», проаналізовано рівень організації роботи із зверненнями громадян за 2023 рік.

Здійснено аналіз звернень громадян, що надійшли до ДІАМ, у тому числі через органи державної виконавчої влади вищого рівня, забезпечено розгляд та надання відповідей авторам звернень у визначені законодавством терміни.



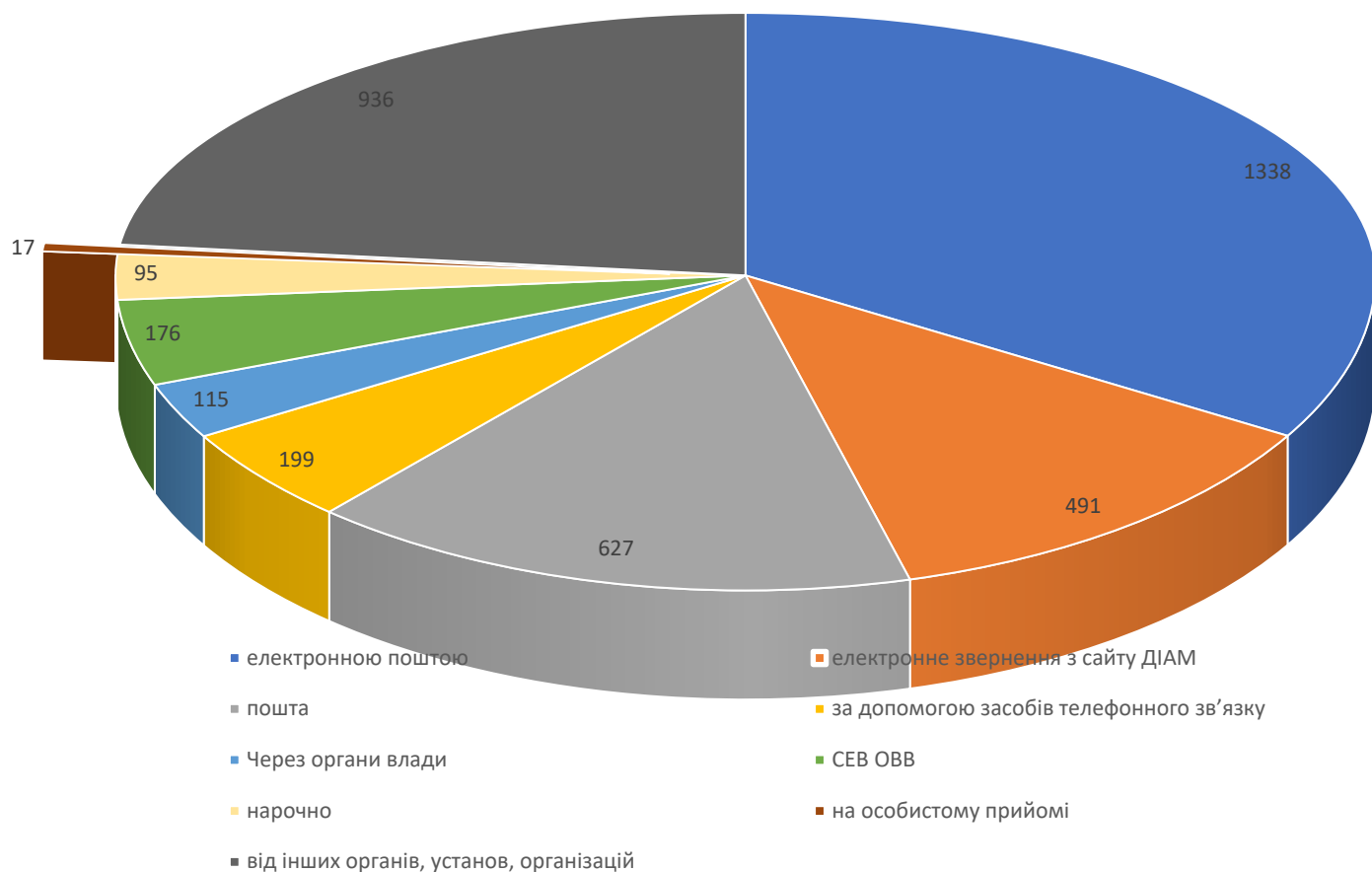
Протягом 2023 року на адресу ДІАМ надійшло 3994 звернення громадян, що на 46 звернень більше, ніж за аналогічний період 2022 року.

За формою надходження найбільше отримано звернень електронною поштою – 1338, що становить 33,5% від загальної кількості та на 701 звернення менше у порівнянні з даними 2022 року.

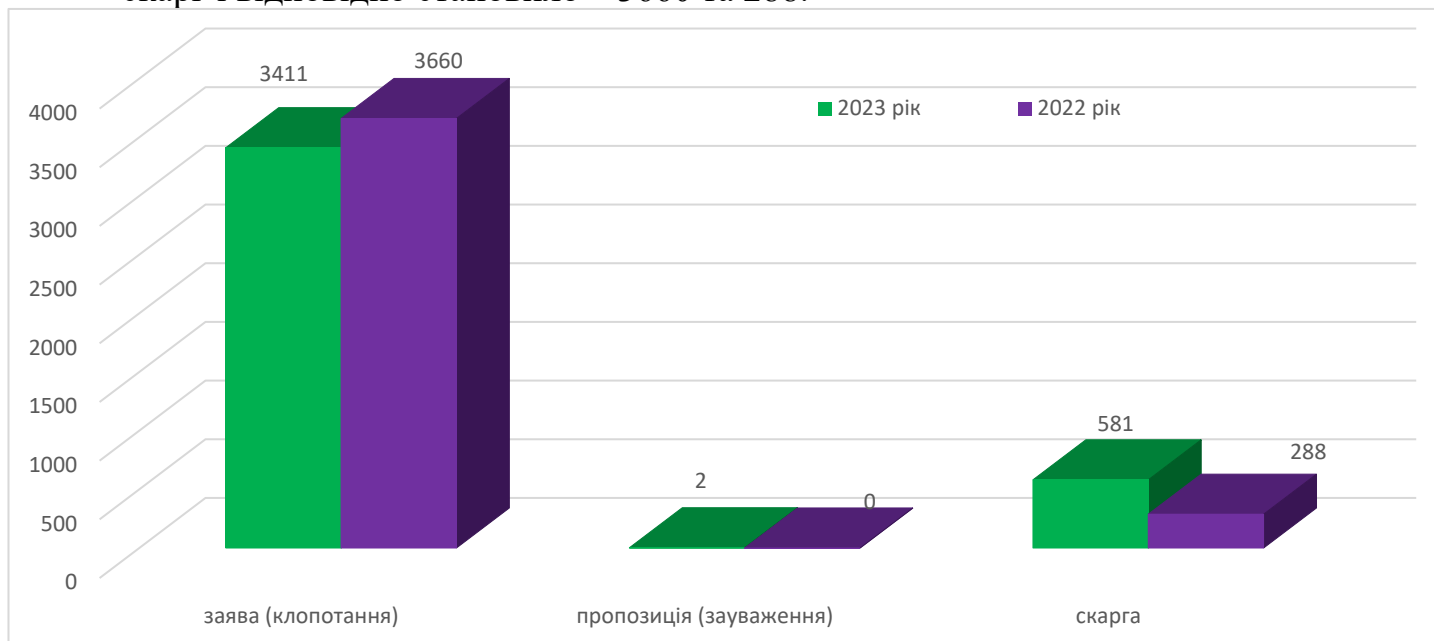
Від інших органів, установ, організацій отримано 936 звернень, що становить 23,4% від загальної кількості та на 129 звернень більше у порівнянні з даними 2022 року. В тому числі отримано звернення від державної установи «Урядовий контактний центр» – 475, що на 96 звернень більше у порівнянні з даними 2022 року.

Поштою отримано звернень – 627 або 15,7% від загальної кількості, що на 93 звернення більше у порівнянні з даними 2022 року.

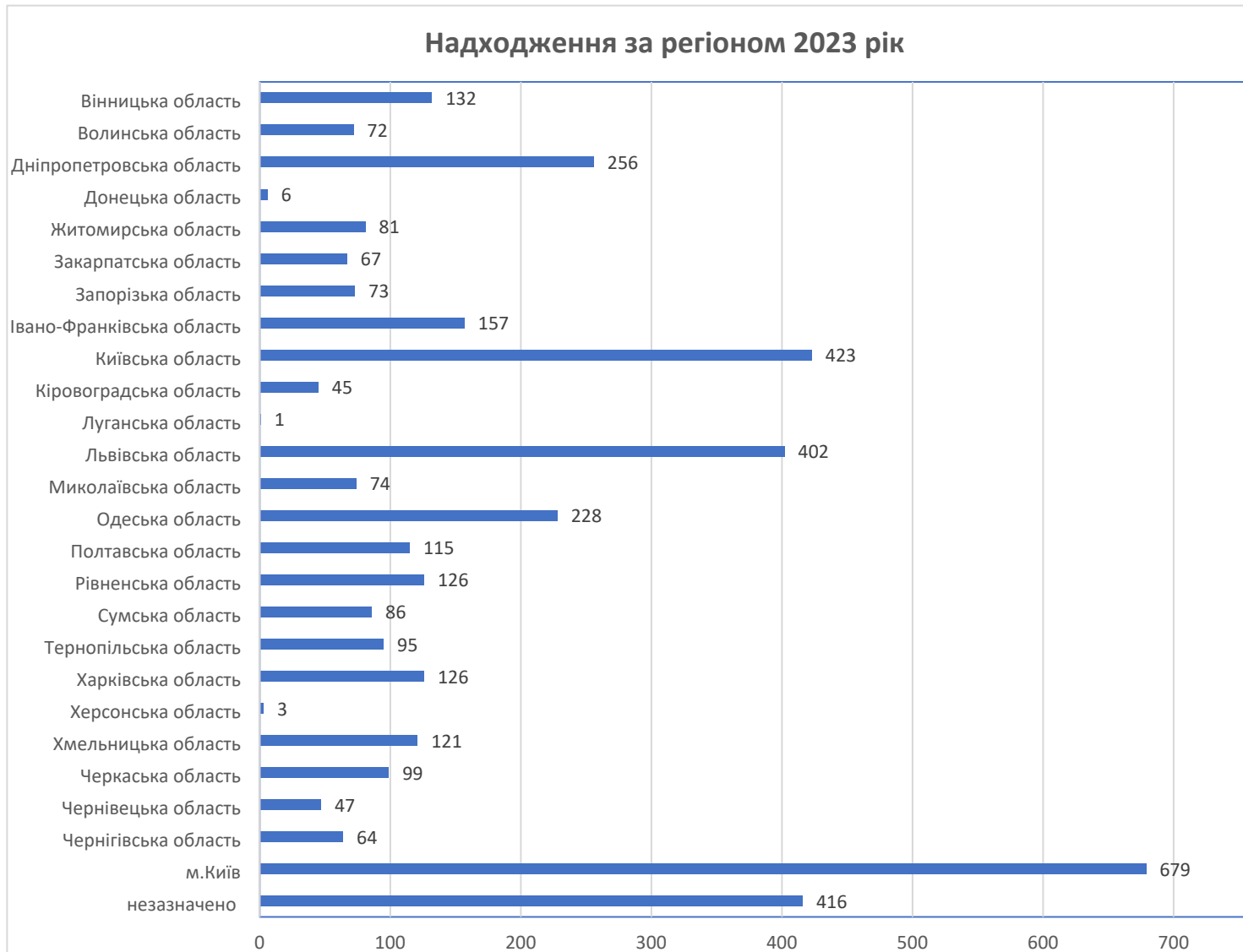
### За формою надходження



Протягом звітної періоду зареєстровано та опрацьовано 3411 заяв та 581 скарга, за аналогічний період 2022 року було отримано більше заяв, менше скарг і відповідно становило – 3660 та 288.

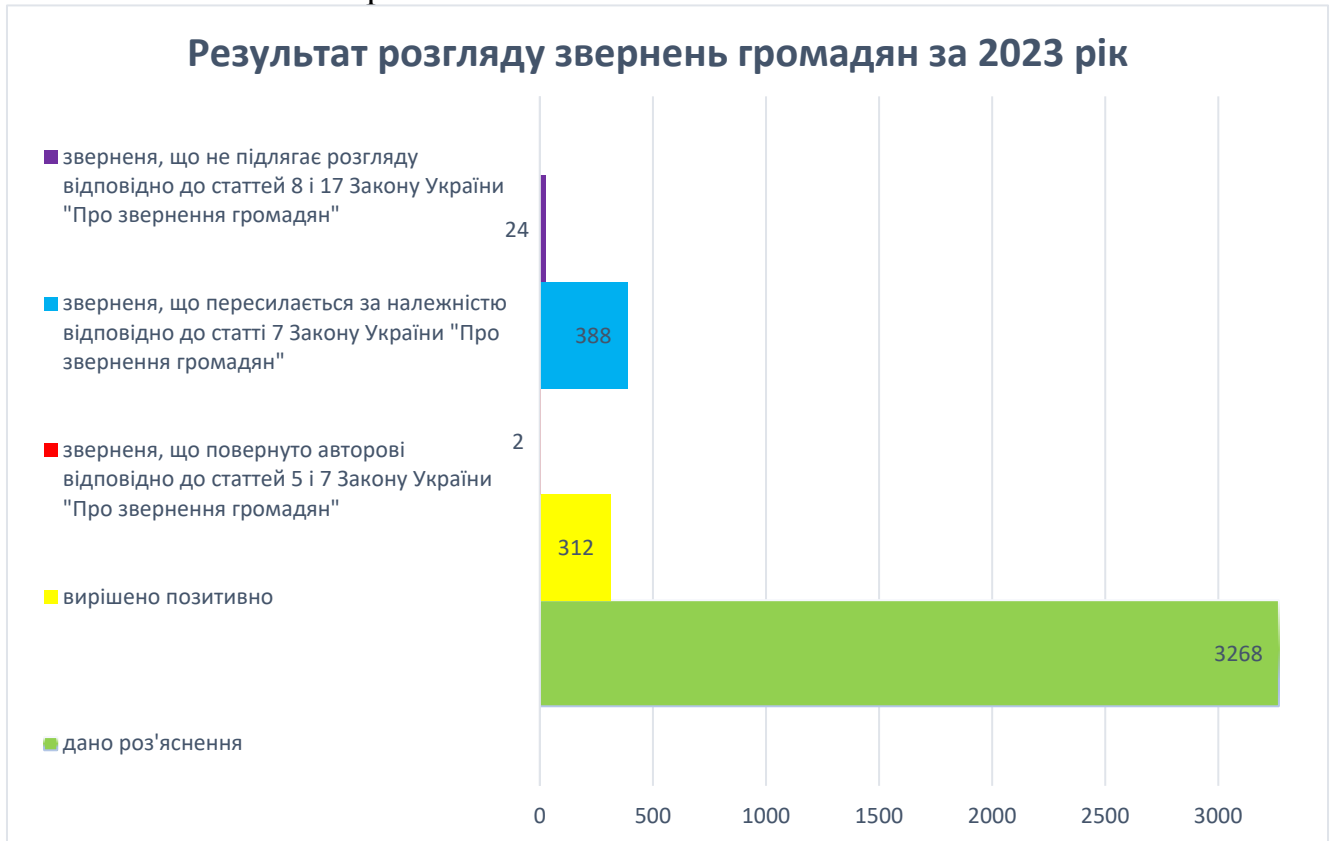


Як свідчить аналіз за територіальною ознакою у 2023 році найбільше звернень отримано від жителів м. Києва – 679 або 17% від загальної кількості, Київської області – 423 або 10,6%, Львівської області – 402 або 10,1% від загальної кількості, Дніпропетровської області – 256 або 6,4% від загальної кількості, Одеської області – 228 або 5,7% від загальної кількості та громадян України, які регіон проживання в зверненнях не зазначали – 416 або 10,4% від загальної кількості.



За результатом розгляду звернень за 2023 рік: вирішено позитивно – 312 або 7,81% від загальної кількості, надано роз’яснення – 3268 або 81,83% від загальної кількості, направлено за належністю відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян» – 388 або 9,71% від загальної кількості, не підлягали розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України «Про звернення громадян» – 24 або 0,6% від загальної кількості, повернуто авторові відповідно

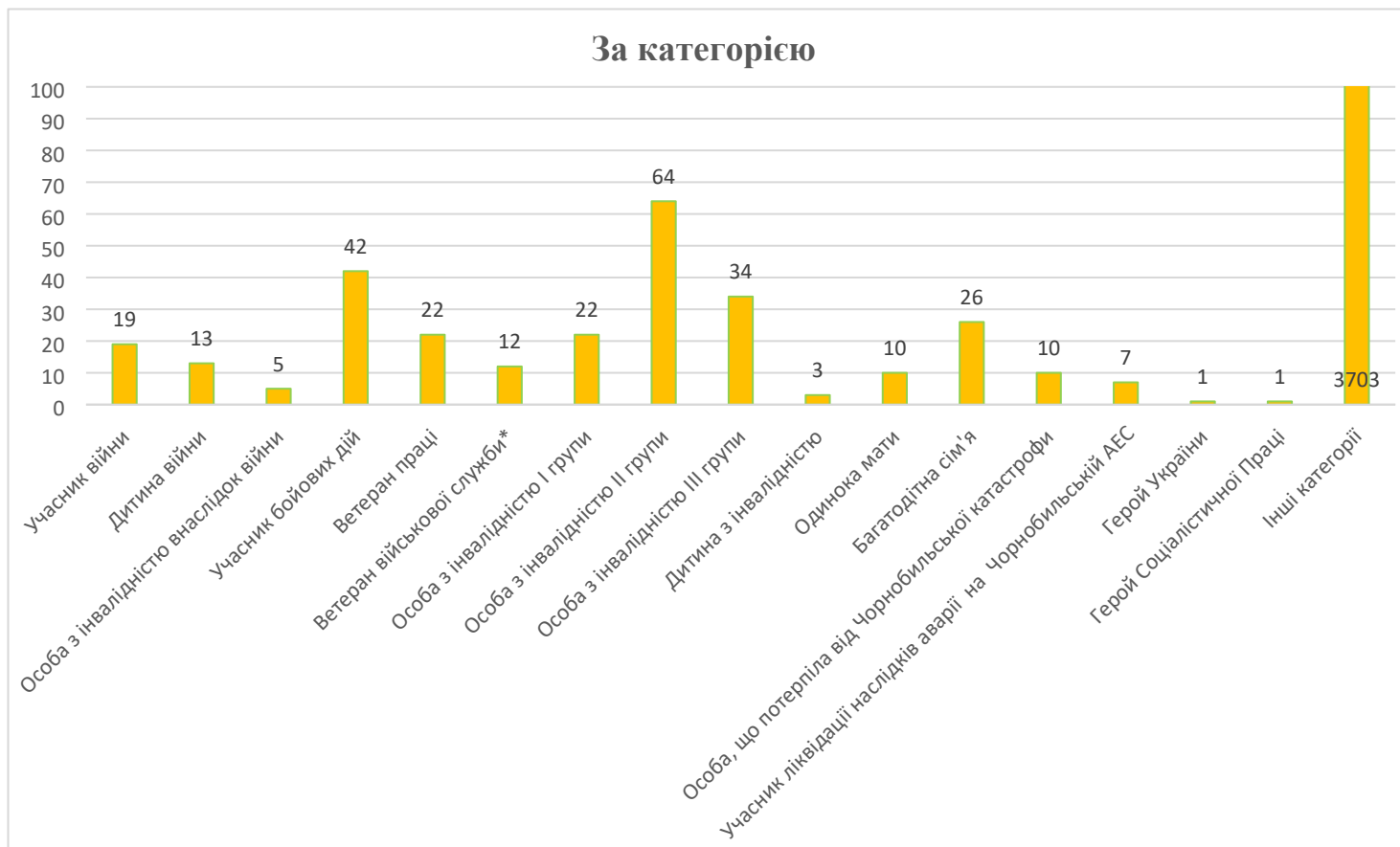
до статей 5 і 7 Закону України «Про звернення громадян» – 2 або 0,05% від загальної кількості звернень.



Аналіз статистичних даних за соціальним станом заявників свідчить, що найбільше звернень надійшло від пенсіонерів - 272 (6,8%) та осіб без зазначення категорій - 3294 (82,5 %).

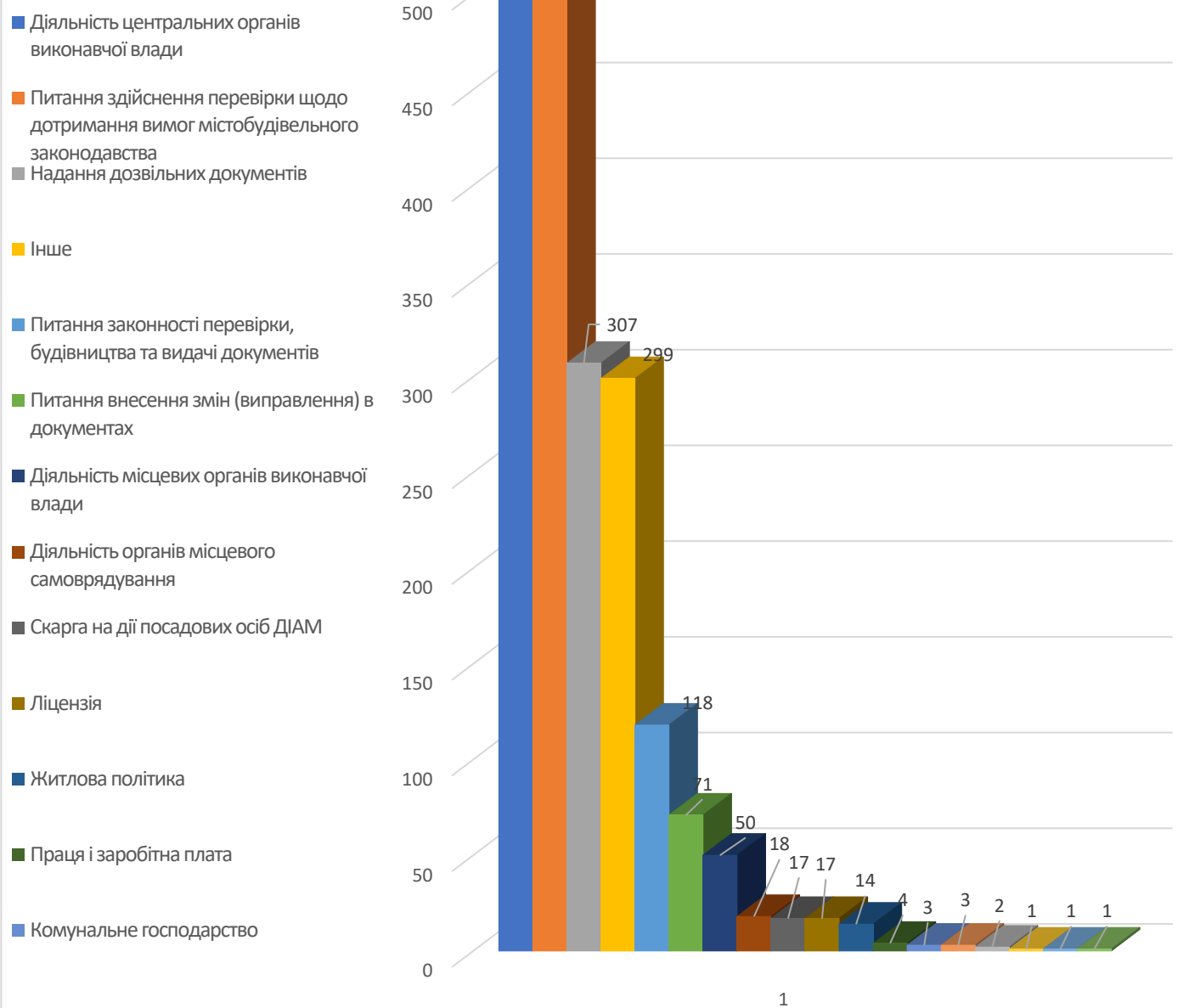


За звітний період до ДІАМ за категорією заявників найбільше звернулось громадян, які не зазначили категорію інші – 3703, осіб з інвалідністю II групи – 64, учасників бойових дій – 42.



Громадяни у своїх зверненнях порушували питання у більшості випадків, що стосуються діяльності центральних органів виконавчої влади – 1663, здійснення перевірки щодо дотримання вимог містобудівельного законодавства – 1405, надання дозвільних документів – 307, питання законності перевірки, будівництва та видачі документів – 118, внесення змін (виправлення) в документах – 71 та категорії інші питання – 299.

## Основні питання порушені у зверненнях громадян за 2023 рік



Наказом Державної інспекції архітектури та містобудування України від 03.07.2023 № 67 «Про затвердження Графіка особистого прийому громадян керівництвом Державної інспекції архітектури та містобудування України» (зі змінами), затверджено графік, яким передбачено проведення особистих прийомів громадян чотири рази на місяць.

Протягом 2023 року керівництвом ДІАМ проведено 10 особистих прийомів громадян.

На виконання вимог чинного законодавства для прийому усних звернень громадян у телефонному режимі проводиться «гаряча лінія» посадовими особами ДІАМ у 2023 році щовівторка, щосереди, щочетверга з 10:00 до 12:00 за контактним телефоном + 380 (44) 365-50-75.

За 2023 рік на телефонну «гарячу лінію» звернулося 199 громадян з метою отримання роз'яснення чи особисто поспілкуватися з керівництвом ДІАМ. Усі звернення на телефонну «гарячу лінію» зареєстровані та опрацьовані відповідно до вимог чинного законодавства.

Графік особистого прийому громадян керівництвом ДІАМ та номер телефону «гарячої лінії» для інформування громадян розміщено на офіційному вебсайті Державної інспекції архітектури та містобудування України.

Відповідно до пункту 5 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» на офіційному вебсайті ДІАМ у розділі «Громадянам» можна ознайомитися із нормативно-правовою базою, інформацією, що стосується звернень громадян, контактними телефонами, номером телефону «гарячої лінії» та статистичною інформацією про роботу із зверненнями громадян.

Крім того, відповідно до Закону України «Про внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» щодо електронного звернення та електронної петиції», громадяни можуть заповнити електронну форму звернення на вебсайті Державної інспекції архітектури та містобудування України у закладці «Громадянам» у розділі «Звернення громадян».

Робота із зверненнями громадян перебуває на постійному контролі керівництва Державної інспекції архітектури та містобудування України і спрямовується на всебічний розгляд звернень громадян та порушених у них проблем, оперативне їх вирішення, задоволення законних прав та інтересів громадян.