

Інформаційно-аналітична довідка про організацію роботи зі зверненнями громадян, що надійшли на адресу ДІАМ у ІІІ кварталі 2023 року

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 ІІІ квартал 2023 року.

Здійснюється аналіз звернень громадян, що надходять до ДІАМ, у тому числі через органи державної виконавчої влади вищого рівня та забезпечується всебічний, об'єктивний розгляд та надання відповідей авторам звернень у визначені законодавством терміни.



Протягом липня - вересня 2023 року на адресу ДІАМ надійшло 1184 звернення громадян, що на 44 звернення більше, ніж за аналогічний період 2022 року.

За формою надходження найбільше отримано звернень електронною поштою – 336, що становить 28,4% від загальної кількості та на 330 звернень менше у порівнянні з даними 2022 року.

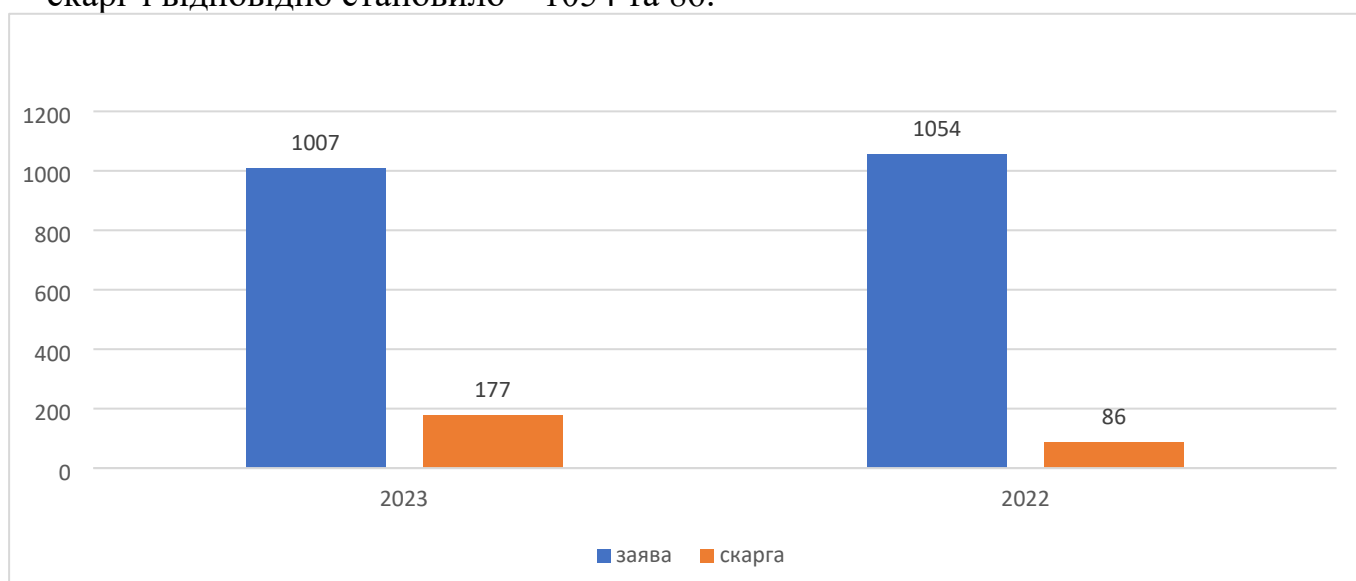
Від інших органів, установ, організацій отримано 289 звернень, що становить 24,41% від загальної кількості та на 58 звернень більше у порівнянні з даними 2022 року. В тому числі отримано звернення від державної установи «Урядовий контактний центр» – 161, що на 54 звернення більше у порівнянні з даними 2022 року.

Поштою отримано звернень – 187 або 15,8% від загальної кількості, що на 5 звернень менше у порівнянні з даними 2022 року.

За формою надходження за III квартал 2023

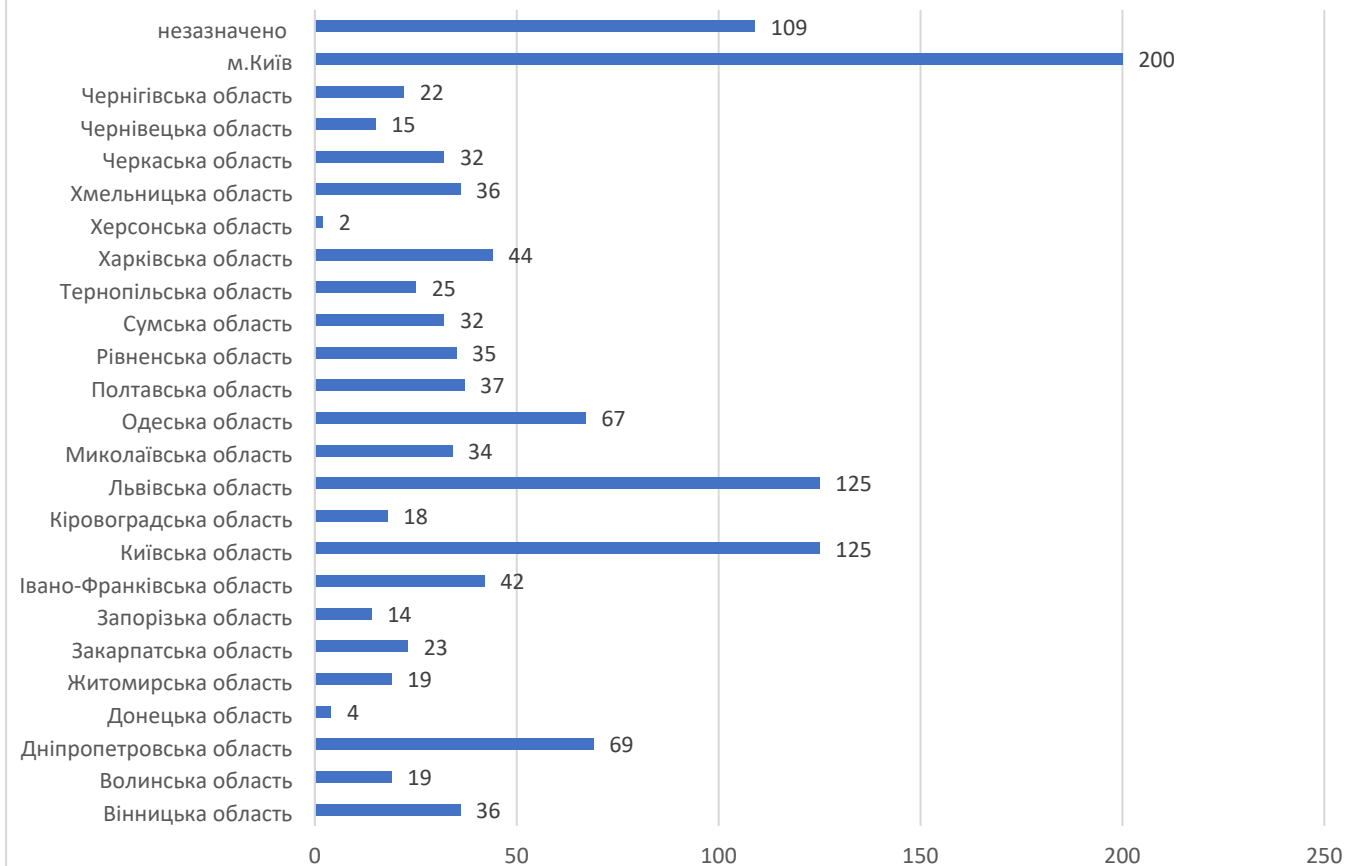


Протягом звітної періоду зареєстровано та опрацьовано 1007 заяв та 177 скарг, за аналогічний період 2022 року було отримано більше заяв, менше скарг і відповідно становило – 1054 та 86.



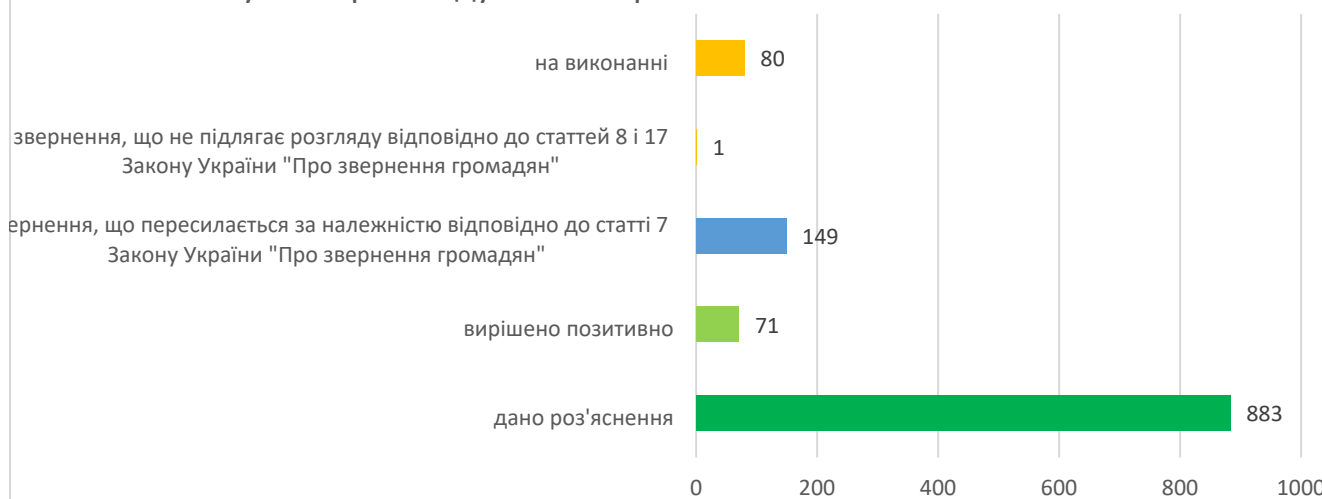
Як свідчить аналіз за територіальною ознакою у період з липня по вересень 2023 року найбільше звернень отримано від жителів м. Києва – 200 або 17% від загальної кількості, Київської області та Львівської області – 125 або 11% від загальної кількості, Дніпропетровської області – 69 або 6% від загальної кількості, Одеської області – 67 або 6% від загальної кількості та громадян України, які регіон проживання в зверненнях не зазначали – 109 або 9% від загальної кількості.

Надходження за регіоном за III квартал 2023 року

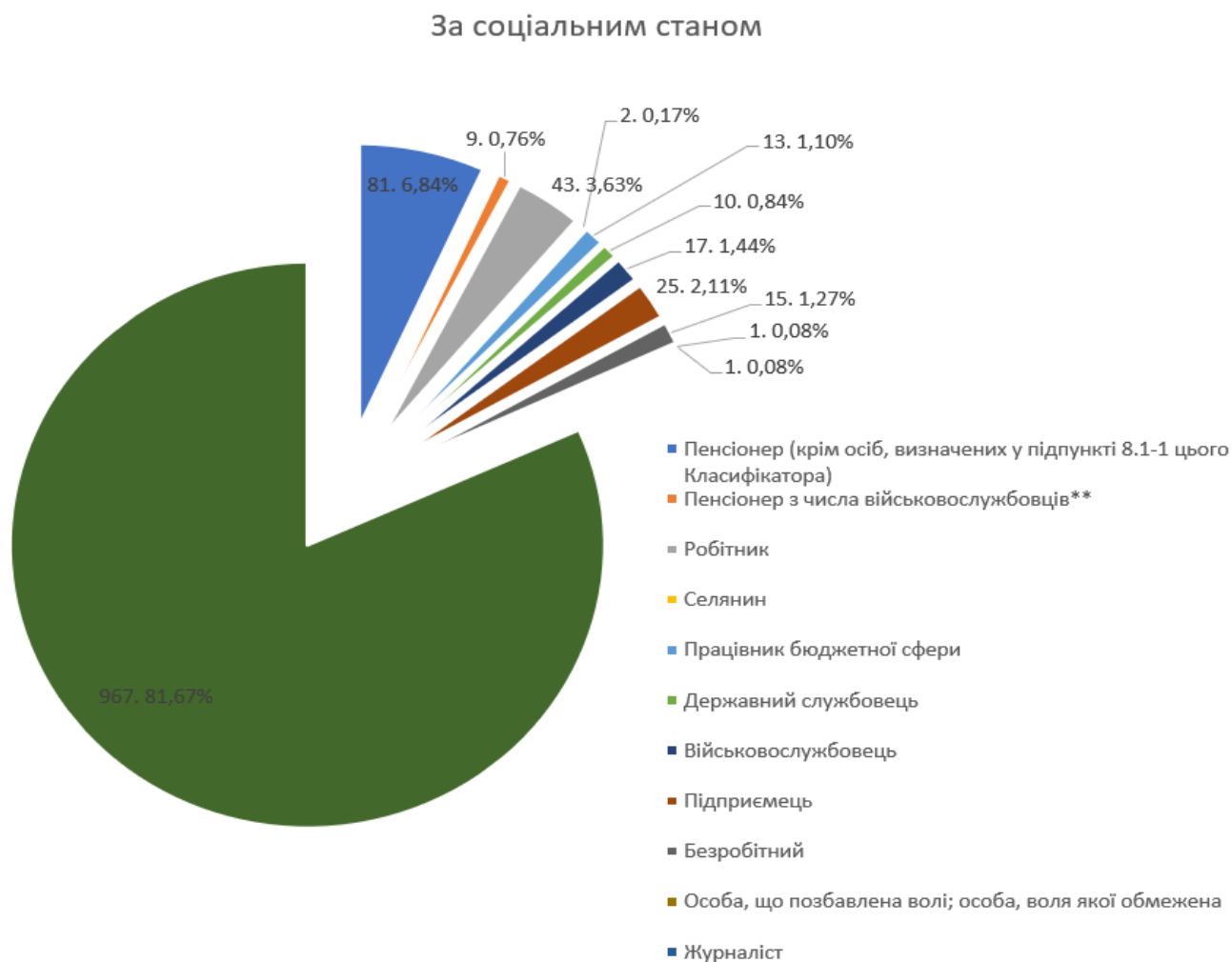


За результатом розгляду звернень за III квартал 2023 року: вирішено позитивно – 71 або 6% від загальної кількості, надано роз’яснення – 883 або 74% від загальної кількості, направлено за належністю відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян» – 149 або 13% від загальної кількості, не підлягали розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України «Про звернення громадян» – 1 або 0,08% від загальної кількості, перебуває на виконанні – 80 або 7% від загальної кількості звернень.

Результат розгляду за III квартал 2023



Аналіз статистичних даних за соціальним станом заявників свідчить, що найбільше звернень надійшло від пенсіонерів - 81 (6,84%) та осіб без зазначення категорій - 967 (81,67%).

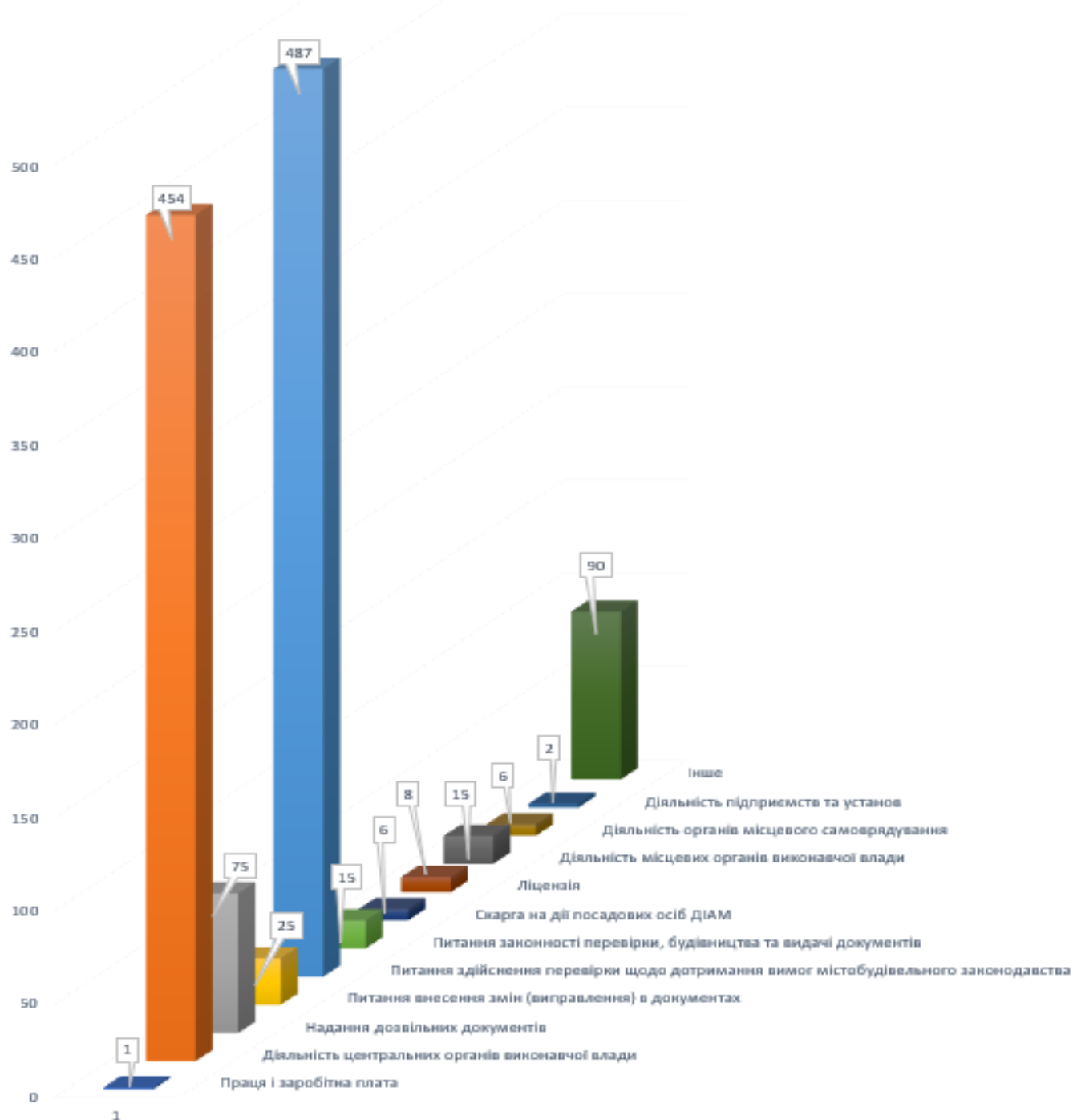


За звітний період до ДІАМ за категорією заявників найбільше звернулось громадян, які не зазначили категорію інші – 1093, осіб з інвалідністю II групи – 25, учасників бойових дій – 12.



Громадяни у своїх зверненнях порушували питання у більшості випадків що стосуються діяльності центральних органів виконавчої влади – 454, здійснення перевірки щодо дотримання вимог містобудівельного законодавства – 487, надання дозвільних документів – 75, внесення змін (виправлення) в документах – 25 та категорії інші питання – 90.

Основні питання порушені у зверненнях громадян за III квартал 2023 року



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 звітнього періоду керівництвом ДІАМ проведено 3 особистих прийоми громадян.

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

З липня по вересень 2023 року на телефонну «гарячу лінію» звернулося 65 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.