

# Інформаційно-аналітична довідка про організацію роботи зі зверненнями громадян, що надійшли на адресу ДІАМ за III квартал 2024 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 III квартал 2024 року.

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.



За III квартал 2024 року на адресу ДІАМ надійшло 968 звернень громадян, що на 216 звернень менше, ніж за аналогічний період 2023 року.

За формою надходження найбільше отримано звернень електронною поштою – 287, що становить 30% від загальної кількості та на 49 звернень менше у порівнянні з даними 2023 року.

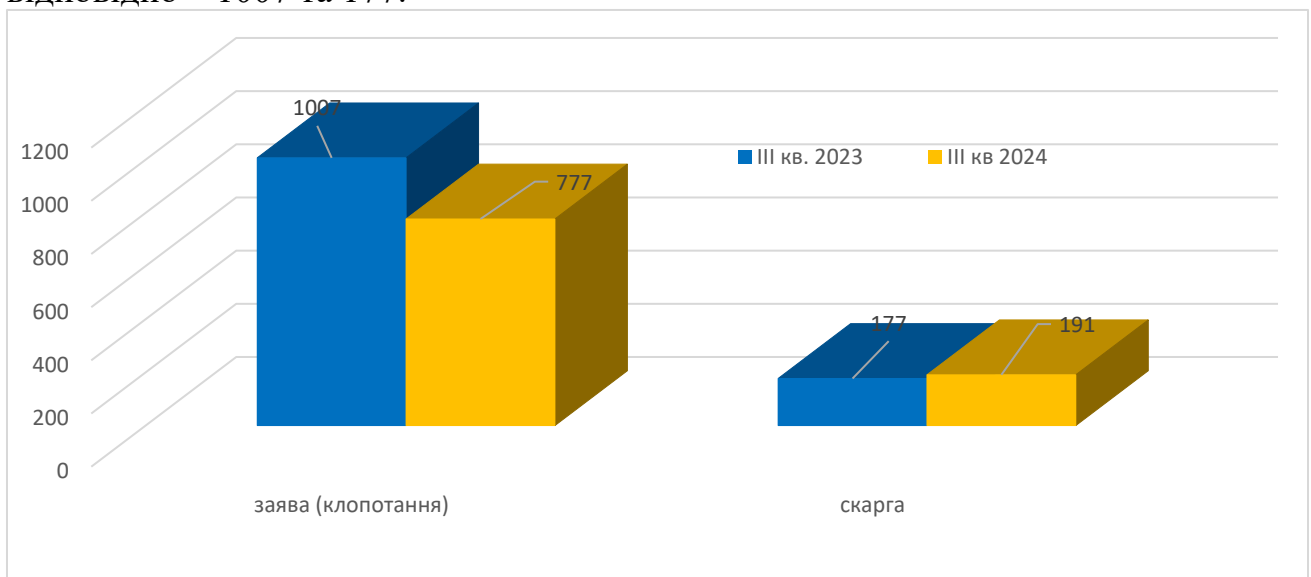
Від інших органів, установ, організацій отримано 158 звернень, що становить 16% від загальної кількості та на 131 звернення менше у порівнянні з даними 2023 року. В тому числі отримано звернення від державної

установи «Урядовий контактний центр» – 74, що становить 8% від загальної кількості та на 87 звернень менше у порівнянні з даними 2023 року.

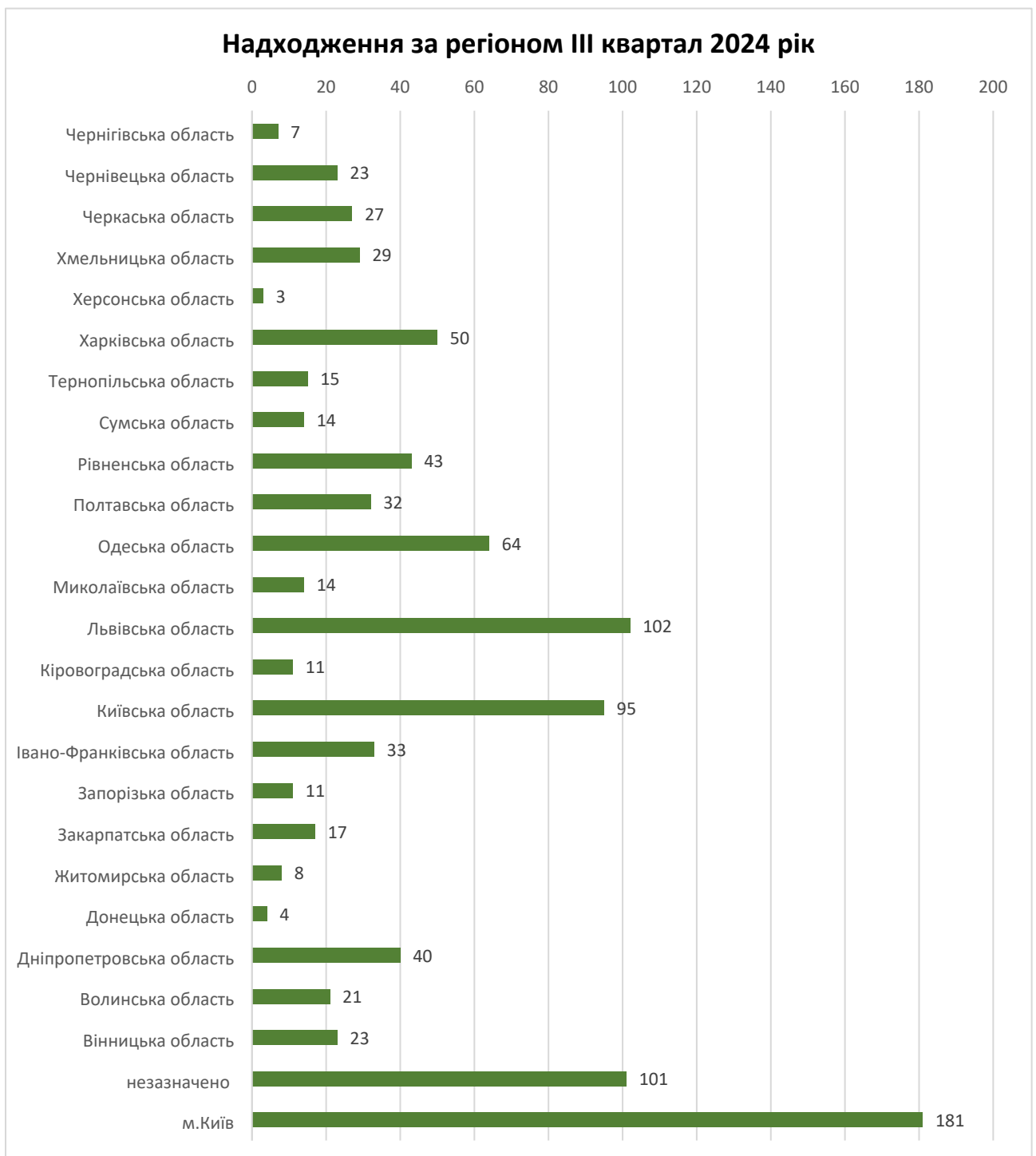
Поштою отримано звернень – 111 або 11% від загальної кількості, що на 76 звернень менше у порівнянні з даними 2023 року.



Протягом звітної періоду зареєстровано та опрацьовано 777 заяв та 191 скарга, за аналогічний період 2023 року було отримано заяв та скарг відповідно – 1007 та 177.



Аналіз за територіальною ознакою у III кварталі 2024 року показує, що найбільше звернень отримано від жителів: м. Києва – 181 або 19% від загальної кількості, Львівської області – 102 або 11% від загальної кількості, Київської області – 95 або 10% від загальної кількості, Одеської області – 64 або 7% від загальної кількості, Харківської області – 50 або 5% від загальної кількості та громадян України, які регіон проживання в зверненнях не зазначали – 10 або 11% від загальної кількості.



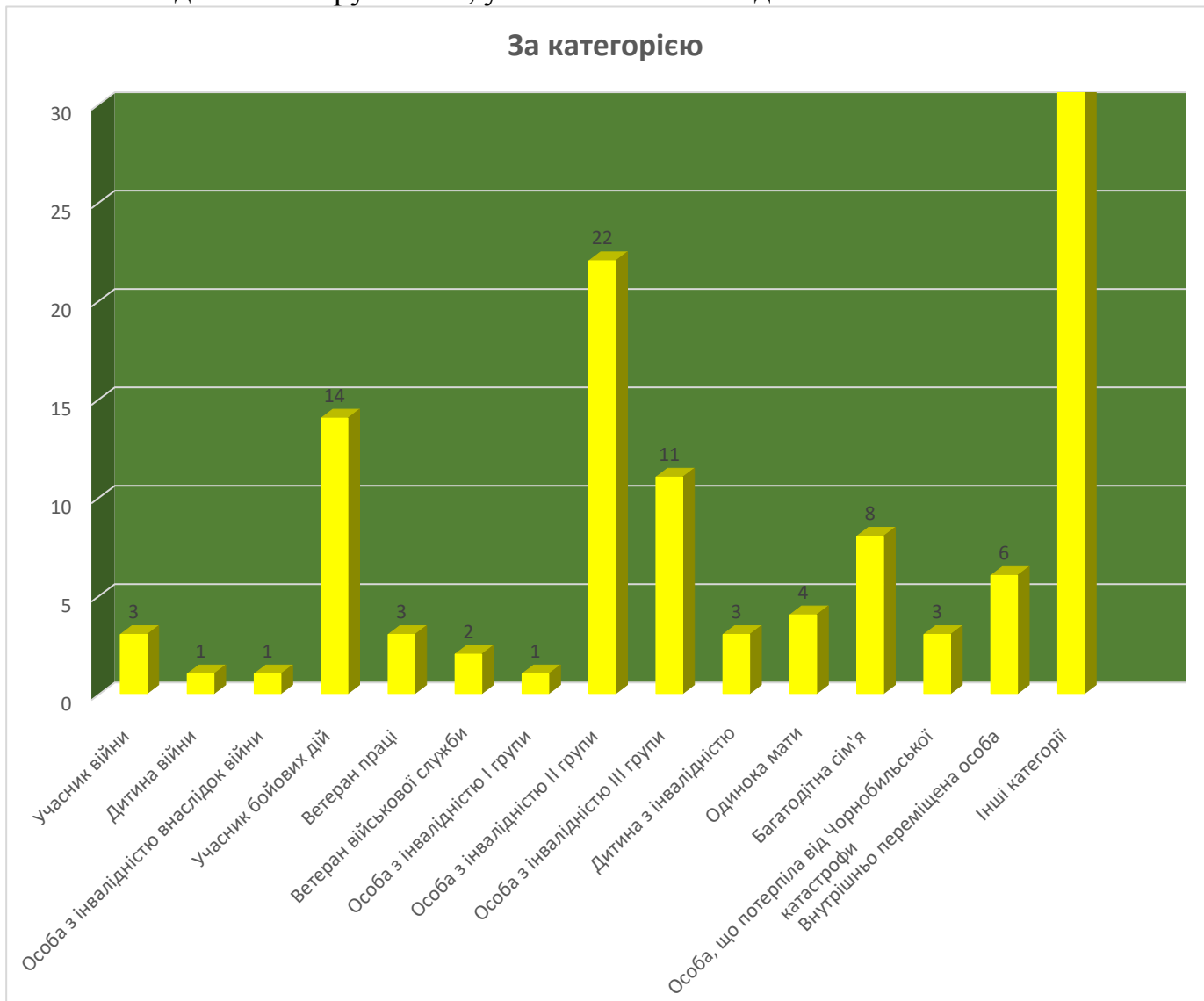
За результатом розгляду звернень за III квартал 2024 року: вирішено позитивно – 45 або 5% від загальної кількості, надано роз’яснення – 796 або 82% від загальної кількості, направлено за належністю відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян» – 45 або 5% від загальної кількості.



Аналіз статистичних даних за соціальним станом заявників свідчить, що найбільше звернень надійшло від пенсіонерів - 85 (9 %) та осіб без зазначення категорій – 812 (81 %).

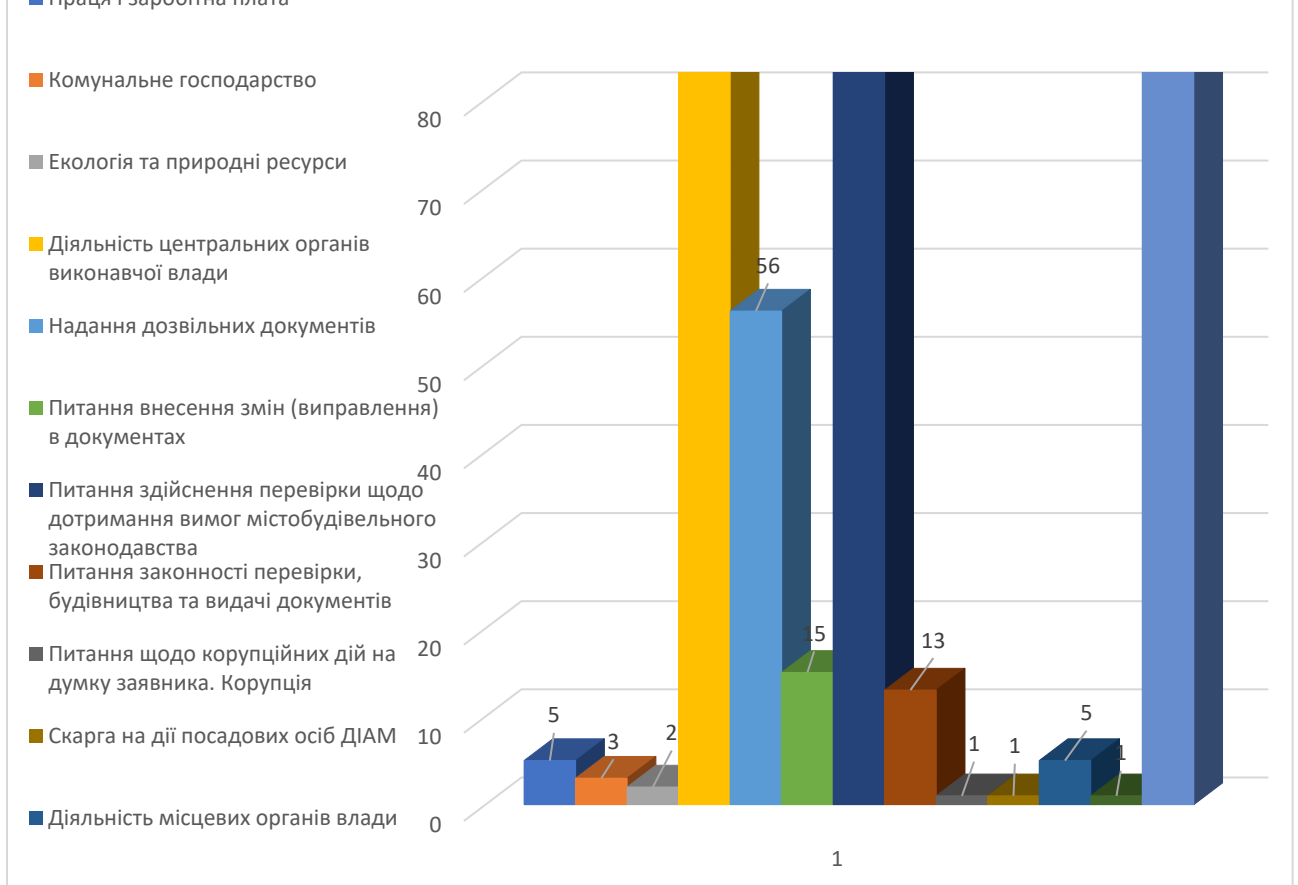


За звітний період до ДІАМ за категорією заявників найбільше звернулось громадян, які не зазначили категорію інші – 886, осіб з інвалідністю II групи – 22, осіб з інвалідністю III групи – 11, учасників бойових дій – 14.



Громадяни у своїх зверненнях порушували питання у більшості випадків, що стосуються здійснення перевірки щодо дотримання вимог містобудівельного законодавства – 401, діяльності центральних органів виконавчої влади – 351, надання дозвільних документів – 56, внесення змін (виправлення) в документах – 15, питання законності перевірки будівництва та видачі документів – 13 та категорії інші питання – 114.

## Основні питання порушені у зверненнях громадян за III квартал 2024 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 III кварталу 2024 року керівництвом ДІАМ проведено 3 особистих прийомів громадян.

На виконання вимог чинного законодавства для прийому усних звернень громадян у телефонному режимі проводиться «гаряча лінія» посадовими особами ДІАМ у III кварталі 2024 року щовівторка, щосереди, щочетверга з 10:00 до 12:00 за контактним телефоном + 380 (44) 365-50-75.

В III кварталі 2024 року на телефонну «гарячу лінію» звернулося 111 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.