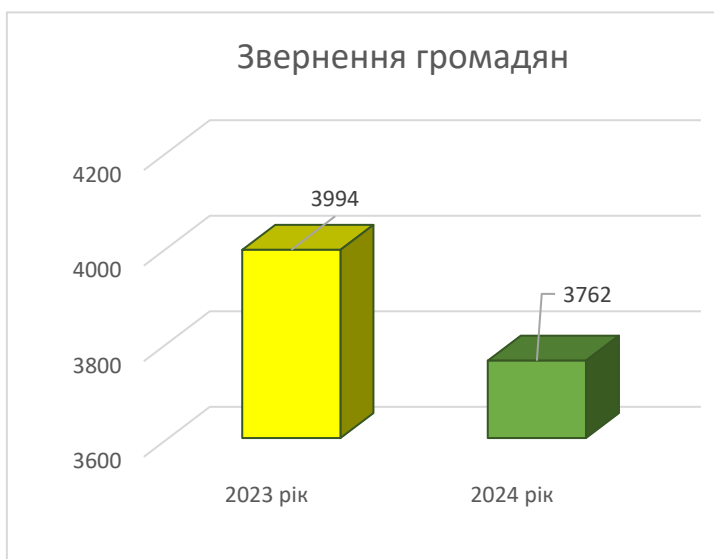


Інформаційно-аналітична довідка про організацію роботи зі зверненнями громадян, що надійшли на адресу ДІАМ у 2024 році

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 2024 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.

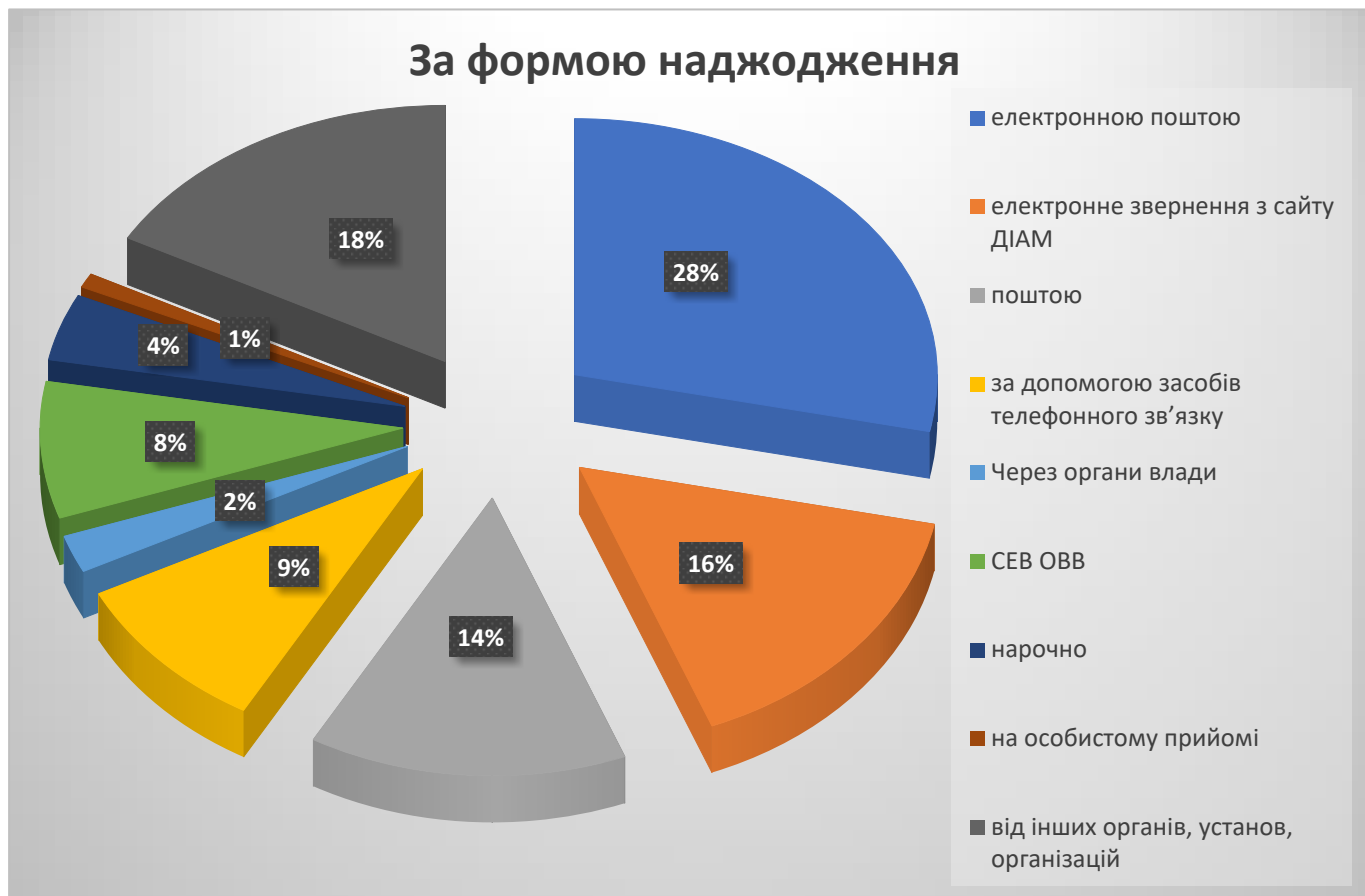


Протягом 2024 року на адресу ДІАМ надійшло 3762 звернення громадян, що на 232 звернення менше, ніж за аналогічний період 2023 року.

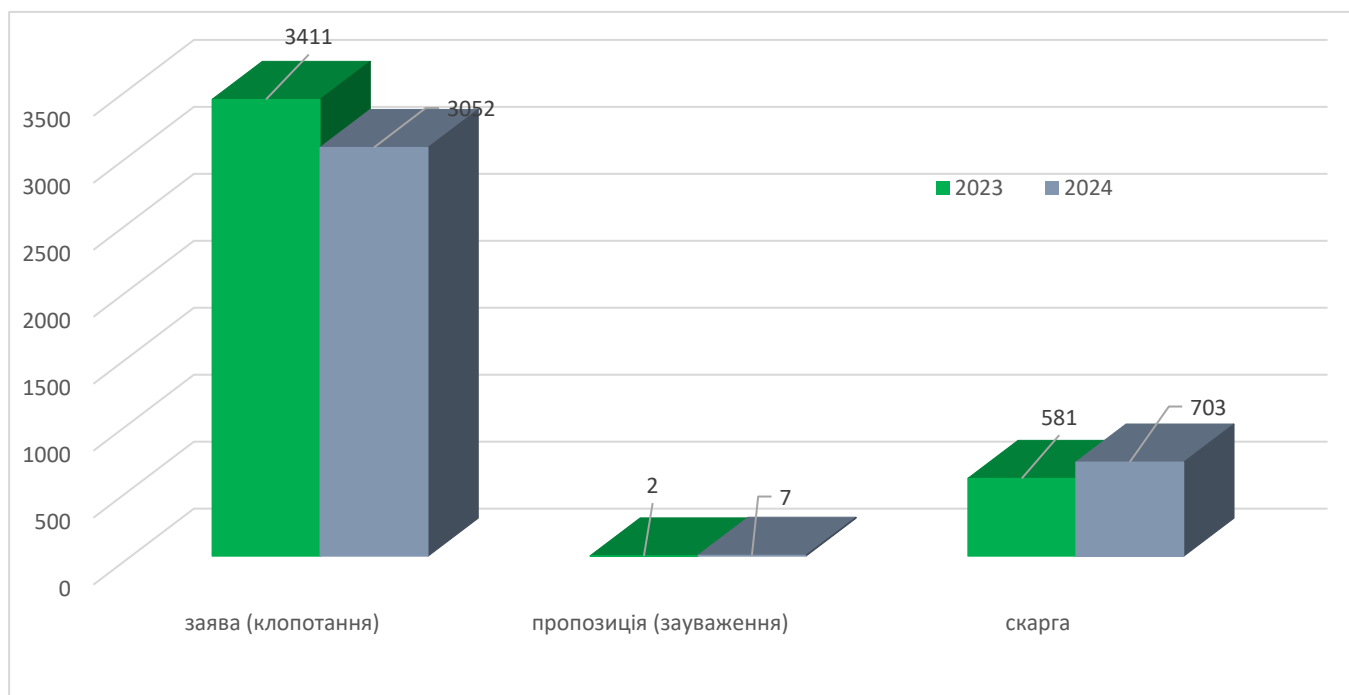
За формою надходження найбільше отримано звернень електронною поштою – 1064, що становить 28% від загальної кількості та на 274 звернення менше у порівнянні з даними 2023 року.

Від інших органів, установ, організацій отримано 659 звернень, що становить 18% від загальної кількості та на 277 звернень менше у порівнянні з даними 2023 року. В тому числі отримано звернення від державної установи «Урядовий контактний центр» – 302, що на 173 звернень менше у порівнянні з даними 2023 року.

Поштою отримано звернень – 533 або 14 % від загальної кількості, що на 94 звернення менше у порівнянні з даними 2023 року.

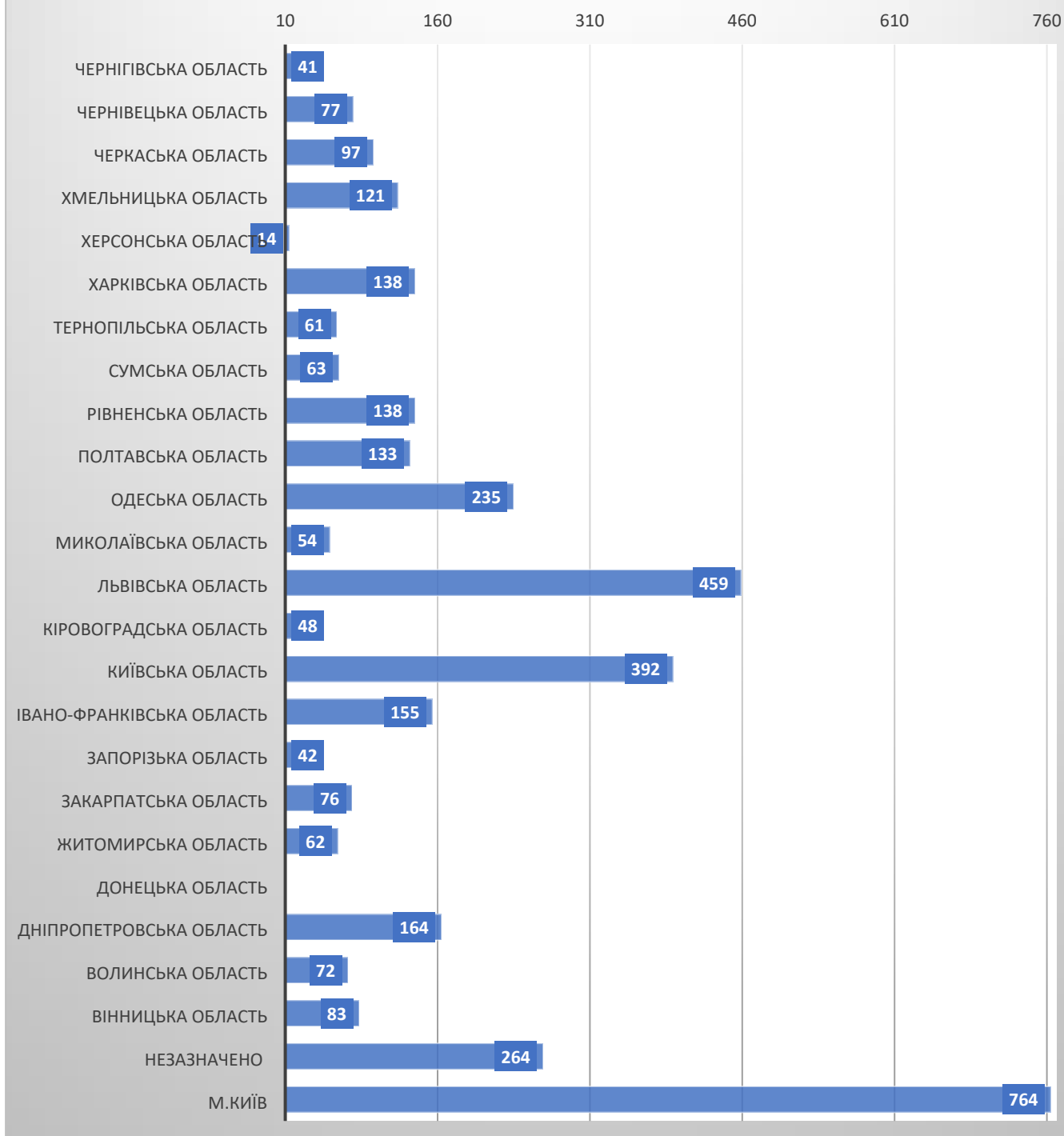


Протягом звітної періоду зареєстровано та опрацьовано 3052 заяви та 703 скарги, за аналогічний період 2023 року було отримано більше заяв, менше скарг і відповідно становило – 3411 та 581.



Як свідчить аналіз за територіальною ознакою у 2024 році найбільше звернень отримано від жителів м. Києва – 764 або 20% від загальної кількості, Київської області – 392 або 10% від загальної кількості, Львівської області – 459 або 12% від загальної кількості, , Одеської області – 235 або 6% від загальної кількості та громадян України, які регіон проживання в зверненнях не зазначали – 264 або 7% від загальної кількості.

Надходження за регіоном за 2024 рік



За результатом розгляду звернень за 2024 рік: вирішено позитивно – 188 або 5% від загальної кількості звернень, надано роз'яснення – 2952 або 79% від загальної кількості звернень, направлено за належністю відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян» – 617 або 16% від загальної кількості звернень, не підлягали розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України «Про звернення громадян» – 5 або 0,1% від загальної кількості звернень.



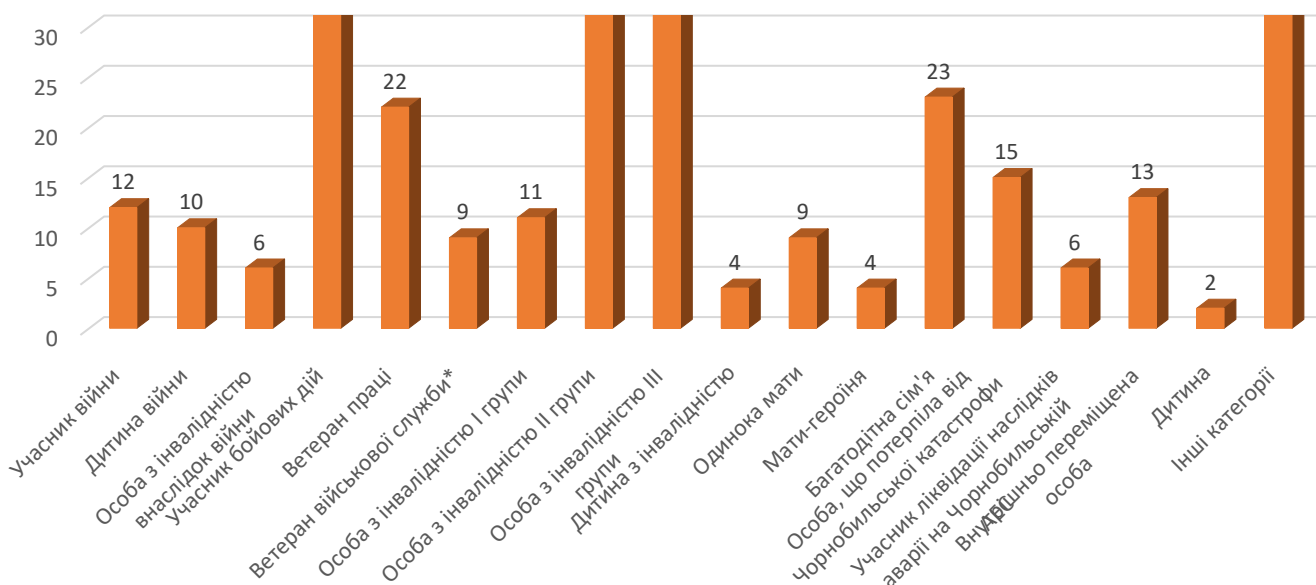
Аналіз статистичних даних за соціальним станом заявників свідчить, що найбільше звернень надійшло від пенсіонерів - 334 звернень громадян (8,8% від загальної кількості) та осіб без зазначення категорій – 2994 звернень (79,5 % від загальної кількості).

За соціальним станом

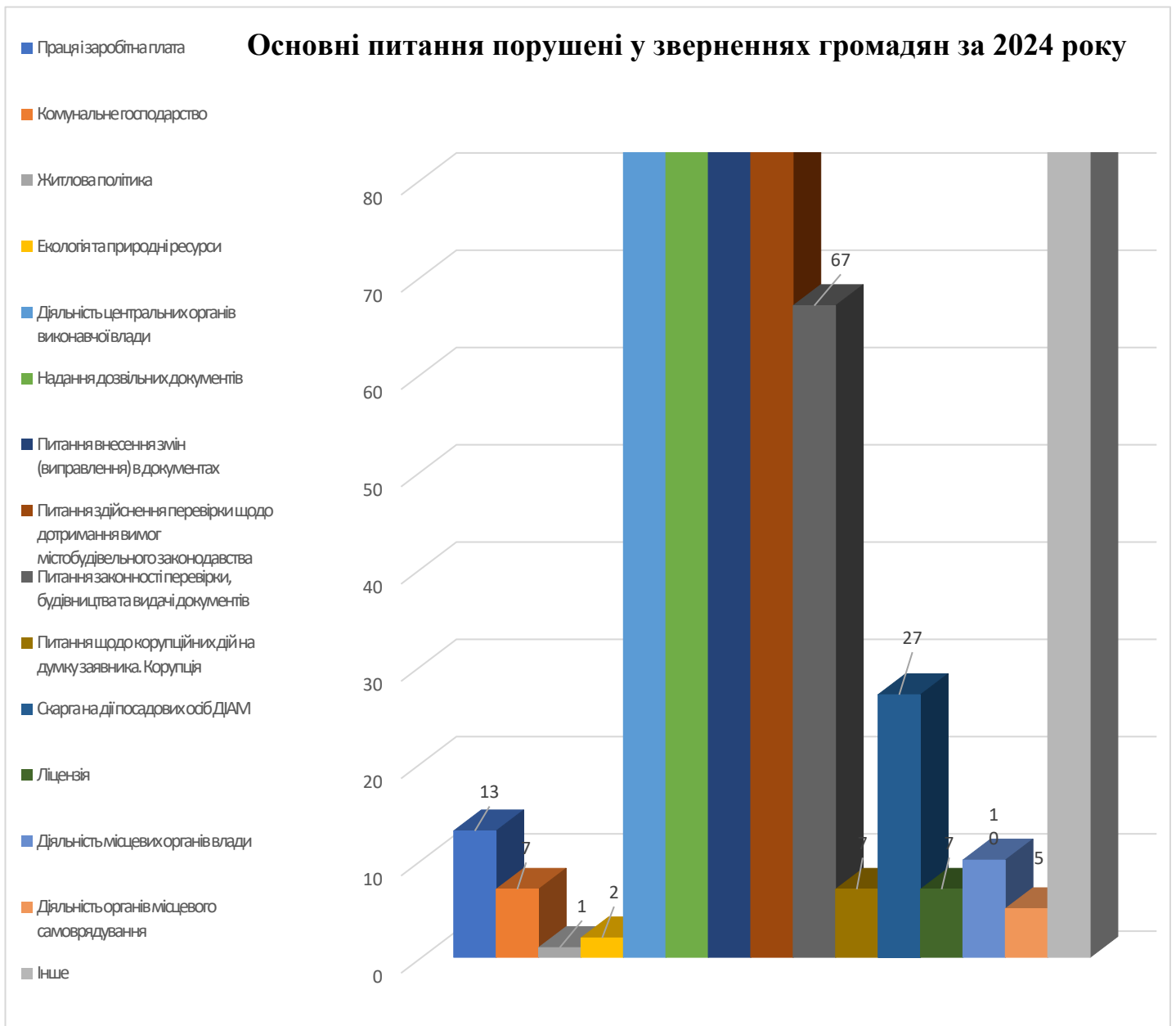


За звітний період до ДІАМ за категорією заявників найбільше звернулось громадян, які не зазначили категорію інші – 3434, осіб з інвалідністю II групи – 83, осіб з інвалідністю III групи – 48, учасник бойових дій – 51, ветеран праці – 22.

За категорією



Громадяни у своїх зверненнях порушували питання у більшості випадків, що стосуються діяльності центральних органів виконавчої влади – 1366, здійснення перевірки щодо дотримання вимог містобудівельного законодавства – 1513, надання дозвільних документів – 276, питання законності перевірки, будівництва та видачі документів – 67, внесення змін (виправлення) в документах – 91 та категорії інші питання – 370.



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 2024 року керівництвом ДІАМ проведено 15 особистих прийомів громадян.

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

За 2024 рік на телефонну «гарячу лінію» звернулося 352 громадяни 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.