

Інформаційно-аналітична довідка про організацію роботи зі зверненнями громадян, що надійшли на адресу ДІАМ у 2025 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» (далі – Указ), проаналізовано рівень організації роботи із зверненнями громадян за 2025 рік.

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



Протягом 2025 року на адресу ДІАМ надійшло 4249 звернень громадян, що на 487 звернень більше, ніж за аналогічний період 2024 року.

За формою надходження найбільше отримано звернень електронною поштою – 1415, що становить 33% від загальної кількості та на 351 звернення більше, у порівнянні з даними 2024 року.

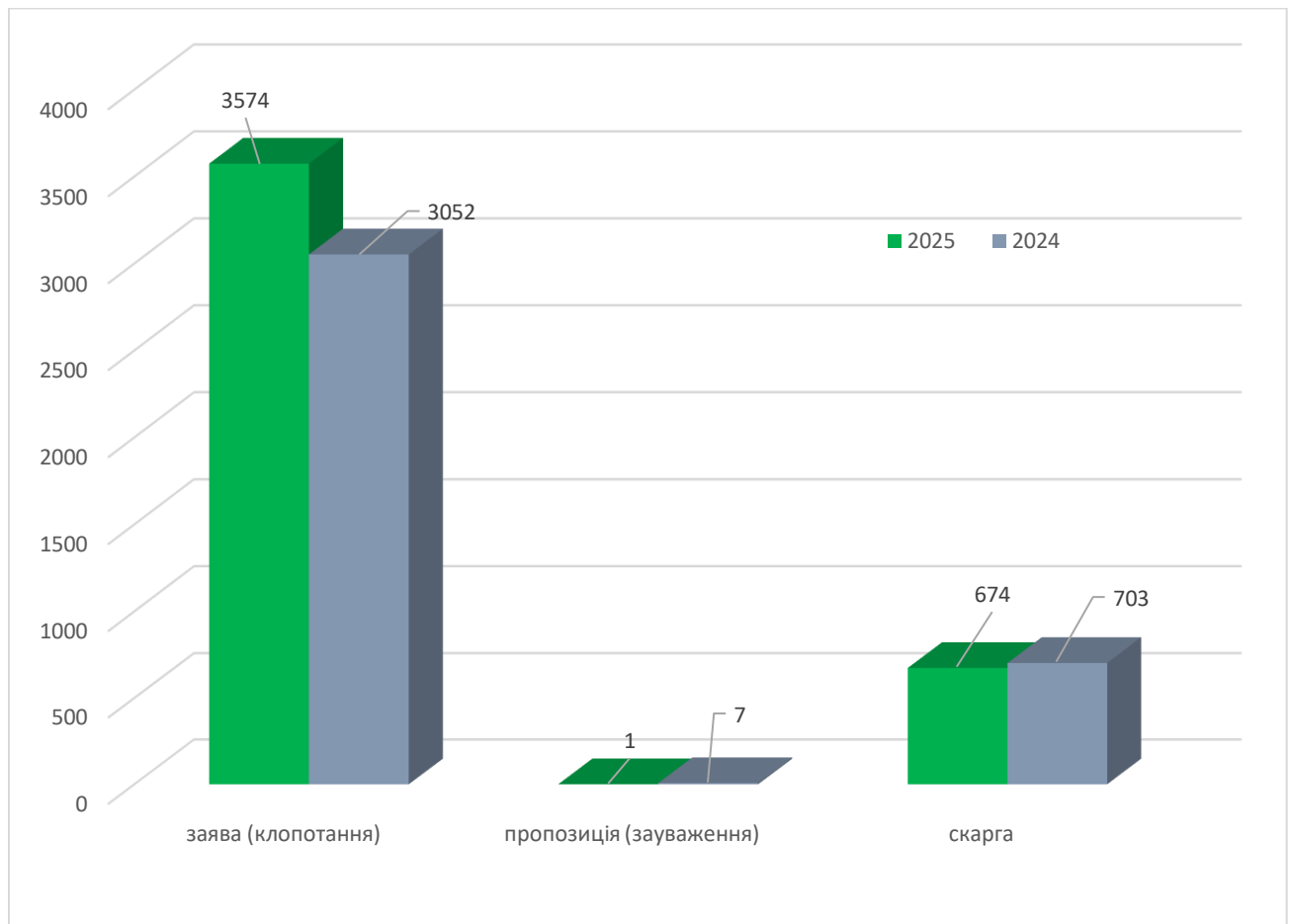
Від інших органів, установ, організацій отримано 780 звернень, що становить 18% від загальної кількості та на 121 звернення більше, у порівнянні з даними 2024 року, у тому числі, отримано 290 звернень від

державної установи «Урядовий контактний центр», що на 12 звернень менше, у порівнянні з даними 2024 року.

Поштою отримано 485 звернень або 11% від загальної кількості, що на 48 звернень менше, у порівнянні з даними 2024 року.

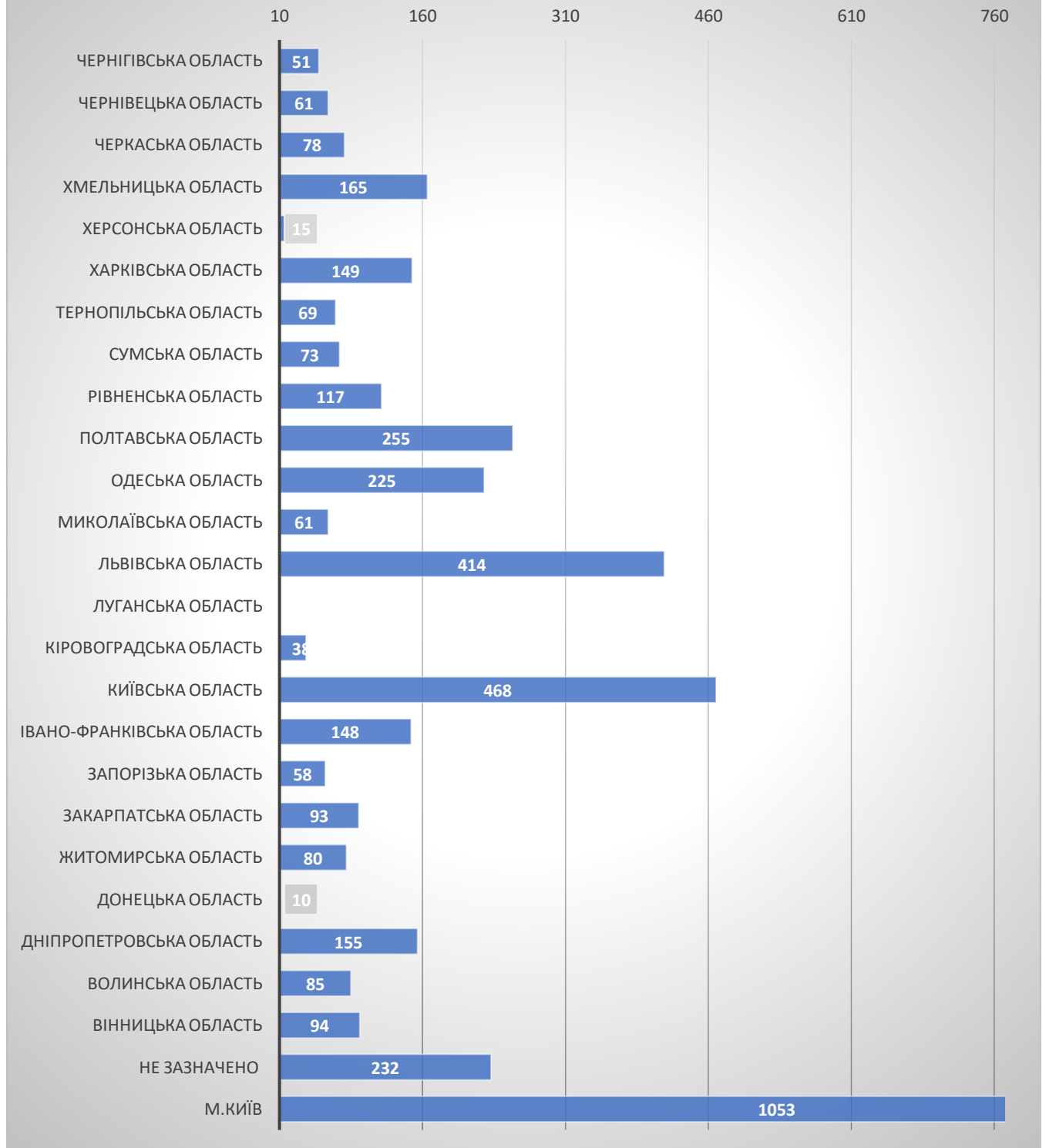


Протягом звітної періоду у ДІАМ зареєстровано та опрацьовано 3574 заяви та 674 скарги, а за аналогічний період 2024 року - 3052 та 703 відповідно.



Як свідчить аналіз за територіальною ознакою, у 2025 році найбільше звернень отримано від жителів м. Києва – 1053 або 25% від загальної кількості, Київської області – 468 або 11% від загальної кількості, Львівської області – 414 або 10% від загальної кількості, Полтавської області – 255 або 6% від загальної кількості, Одеської області – 225 або 5% від загальної кількості звернень. Також, до ДІАМ надійшло 232 звернення, що становить 5% від загальної кількості, від громадян України, що не зазначали регіон проживання.

Надходження за регіоном за 2025 рік



За результатом розгляду звернень громадян за 2025 рік: вирішено позитивно – 310 або 7% від загальної кількості звернень, дано роз’яснення – 3174 або 75% від загальної кількості, направлено за належністю відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян» – 760 або 18% від загальної кількості, не підлягали розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України «Про звернення громадян» – 3 або 0,1% від загальної кількості звернень.

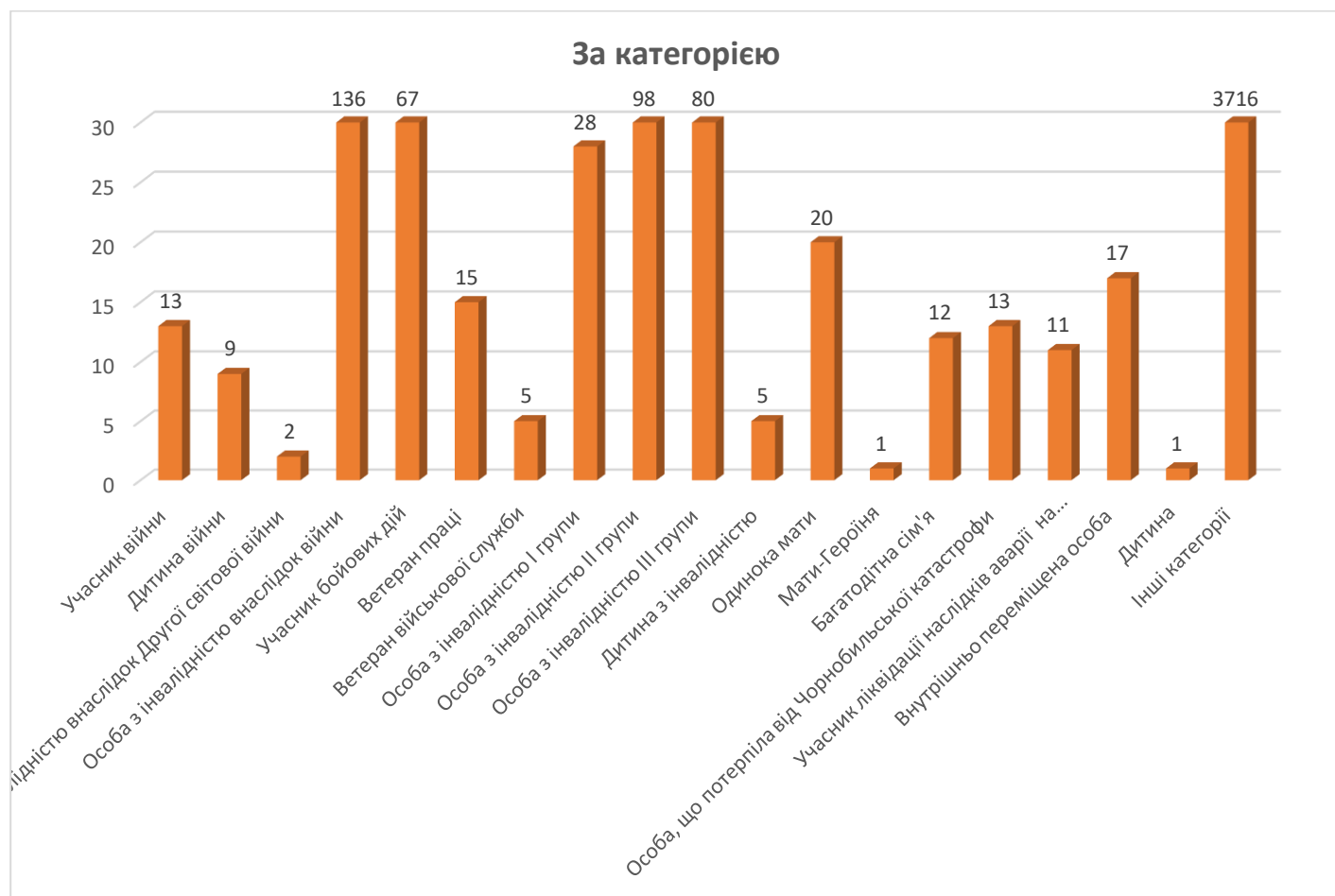
Результат розгляду звернень громадян за 2025 року



Аналіз статистичних даних за соціальним станом заявників свідчить, що найбільше звернень надійшло від пенсіонерів - 382 звернення (9% від загальної кількості) та осіб без зазначення категорій – 3157 звернень (74 % від загальної кількості).

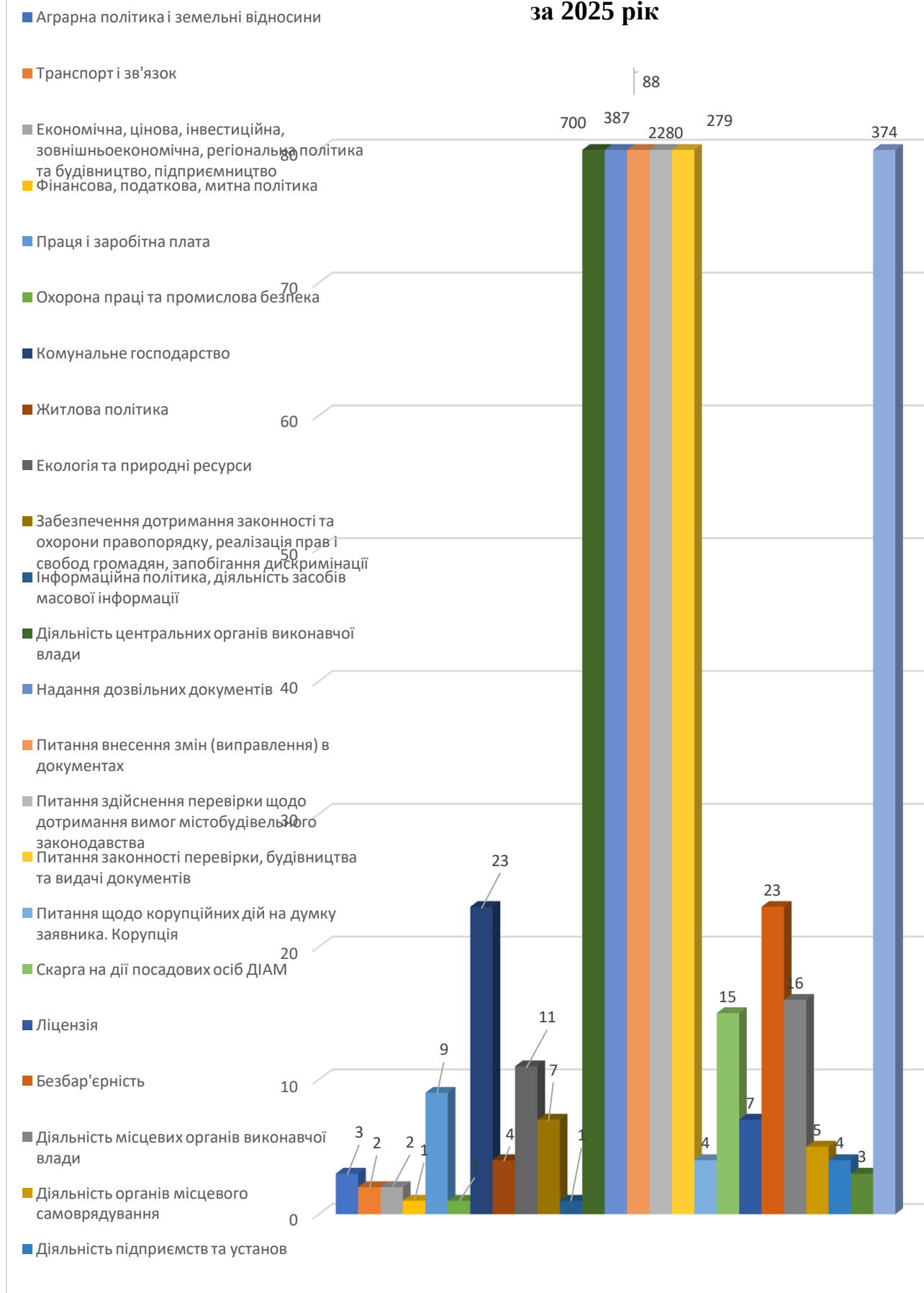


Протягом 2025 року до ДІАМ, за категорією заявників, найбільше звернулось громадян, які не зазначили категорію – 3716 звернень, осіб з інвалідністю II групи – 98, осіб з інвалідністю III групи – 80, осіб з інвалідністю внаслідок війни – 136, учасників бойових дій – 67, ветеранів праці – 15.



У більшості випадків громадяни у своїх зверненнях порушували питання, що стосуються діяльності центральних органів виконавчої влади і цей показник становить 700 звернень. Також, серед порушених заявниками питань були: здійснення перевірки щодо дотримання вимог містобудівельного законодавства – 2280 звернень, надання дозвільних документів – 387 звернень, питання законності перевірки, будівництва та видачі документів – 279 звернень, внесення змін (виправлення) в документах – 88 звернень та з інших питань – 374.

Основні питання порушені у зверненнях громадян за 2025 рік



Наказом Державної інспекції архітектури та містобудування України від 03.07.2023 № 67 (зі змінами) затверджено графік особистого прийому

громадян керівництвом Державної інспекції архітектури та містобудування України, яким передбачено проведення особистих прийомів громадян чотири рази на місяць.

Протягом 2025 року керівництвом ДІАМ проведено 17 особистих прийомів громадян.

На виконання вимог Указу в ДІАМ функціонує телефонна «гаряча лінія» посадовими особами ДІАМ щовівторка, щосереди, щочетверга з 10:00 до 12:00 за телефоном (044) 365-50-75.

За 2025 рік на телефонну «гарячу лінію» звернулося 190 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» розміщено на офіційному вебсайті Державної інспекції архітектури та містобудування України. Також, у розділі «Громадянам» можна ознайомитися із нормативно-правовою базою, інформацією, що стосується звернень громадян, контактними телефонами та номером телефону «гарячої лінії».

Крім того, відповідно до Закону України «Про звернення громадян», 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.