**Інформаційно-аналітична довідка**

**про організацію роботи зі зверненнями громадян,
що надійшли на адресу ДІАМ
за І квартал 2025 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 І квартал 2025 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.

За І квартал 2025 року
на адресу ДІАМ надійшло
785 зверненень громадян, що на 140 звернень менше, ніж за аналогічний період 2024 року.

За формою надходження найбільше отримано звернень електронною поштою – 273, що становить 35% від загальної кількості та на 18 звернень більше у порівнянні з даними 2024 року.

Від інших органів, установ, організацій отримано 100 звернень,
що становить 12% від загальної кількості та на 74 звернення менше
у порівнянні з даними 2024 року. В тому числі отримано звернення від державної установи «Урядовий контактний центр» – 43, що на 44 звернення менше
у порівнянні з даними 2024 року.

Поштою отримано звернень – 96 або 12% від загальної кількості,
 що на 52 звернення менше у порівнянні з даними 2024 року.

Протягом звітного періоду зареєстровано та опрацьовано 667 заяв
та 118 скарг, за аналогічний період 2024 року було отримано більше заяв та скарг відповідно становило – 773 та 149.

Аналіз за територіальною ознакою у І кварталі 2025 році показує
що найбільше звернень отримано від жителів: м. Києва – 192 або 21%
від загальної кількості, Львівської області – 117 або 13% від загальної кількості. Київської області – 102 або 11%, Одеської області – 57 або 6% від загальної кількості та громадян України, Івано – Франківської області – 49 або 5%
від загальної кількості, які регіон проживання в зверненнях не зазначали – 45
або 5 % від загальної кількості.

За результатом розгляду звернень за І квартал 2025 рік: вирішено позитивно – 46 або 6% від загальної кількості, надано роз’яснення – 574 або 73% від загальної кількості, направлено за належністю відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян» – 165 або 21% від загальної кількості.

Аналіз статистичних даних за соціальним станом заявників свідчить,
що найбільше звернень надійшло від пенсіонерів - 58 (8 %) та осіб без зазначення категорій – 631 (80 %), робітник – 37 (5 %).

За звітний період до ДІАМ за категорією заявників найбільше звернулось громадян, які не зазначили категорію інші – 708, осіб з інвалідністю ІІІ групи – 21, осіб з інвалідністю ІІ групи – 13, , учасників бойових дій – 13, учасники війни – 8.

Громадяни у своїх зверненнях порушували питання у більшості випадків, що стосуються здійснення перевірки щодо дотримання вимог містобудівельного законодавства – 397, діяльності центральних органів виконавчої влади – 174, надання дозвільних документів – 44, внесення змін (виправлення) в документах – 22, питання законності перевірки будівництва та видачі документів – 42 та категорії інші питання – 91.

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 І кварталу 2025 року керівництвом ДІАМ проведено 2 особистих прийомів громадян.

На виконання вимог чинного законодавства для прийому усних звернень громадян у телефонному режимі проводиться «гаряча лінія» посадовими особами ДІАМ у І кварталі 2025 році щовівторка, щосереди, щочетверга з 10:00 до 12:00
за контактним телефоном + 380 (44) 365-50-75.

За І квартал 2025 рік на телефонну «гарячу лінію» звернувся 77 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.