

Про звернення громадян за I квартал 2020 року

Протягом **першого кварталу 2020 року** до виконавчого комітету Запорізької міської ради всього надійшло **2775 звернень** від 14091 громадян, що на **47%** (-2506) менше у порівнянні з 2019 роком (було 5281 звернень). З них:

- **2677 (було 5091)** - кількість звернень, що надійшли поштою (**письмові звернення**), в т.ч. через:
 - «Урядову гарячу лінію» - **655 (було 2407)**,
 - **безпосередньо через ОДА – 57 (було 96)**;
 - **через «Запорізький обласний контактний центр» - 305 (було 741)**;
 - **через прокуратури різних рівнів - 26 (було 40)**;
 - **через електронну пошту – 267 (було 334)**
 - **через електронні петиції – 249 (було 115)**.
- **98 (було 190)** - кількість звернень, які подано громадянами на **особистому прийомі** міського голови та його заступників.

За **видами звернень**, визначених Законом України «Про звернення громадян», як і торік, домінують **заяви** (клопотання) – **94,58%**. **Скарги** становлять **5,41%** усіх звернень, пропозиції (зауваження), листи – **0,1%**.

Кількість **повторних звернень зменшилась** (було 424 – 8,0%) і становить **5,76%** (160) від загальної кількості. Аналіз свідчить, що основною причиною повторних звернень залишається незгода заявників з наданими роз'ясненнями щодо порядку вирішення їх проблем, в тому числі і тих питань, що не відносяться до компетенції органів місцевого самоврядування. Значна кількість повторних звернень відноситься до сфери житлового-комунального господарства (ремонт житлових будинків, опалення та водопостачання будинків), транспортного забезпечення та надання субсидій.

У порівнянні з минулорічним періодом **на 24,3%** (з **3331 (63,1%)** - у **2019 році до 1076 (38,8%)** у **2020 році**) зменшилась кількість звернень, надісланих до виконавчого комітету міської ради **вищими державними органами влади**. Вони становлять третину від загальної кількості звернень. Крім того, громадяни є активними користувачами Інтернету. **Електронною поштою** та через **Електронні петиції** надійшло відповідно **267 (було 334)** та **249 (було 115)** звернень.

Через соціальний проект «Урядова гаряча лінія» протягом **першого кварталу 2020 року** на розгляд надійшло **655 звернень**, що складає **23,6%** від загальної кількості звернень і **на 22,2%** менше у порівнянні з минулим роком (було **2407 звернень; 45,8%**). Звернення, які надійшли через УГЛ, реєструються в загальній системі «Письмові звернення громадян» з позначкою: «Урядова гаряча лінія через ОДА».

Через соціальний проект «Запорізький обласний контактний центр», протягом **першого кварталу 2020 року** на розгляд надійшло **305 звернень**, що

складає **11,0%** від загальної кількості і на **3,3%** менше минулорічних показників (було **741** звернення; **14,3%**).

Кількість звернень, які надійшли безпосередньо через **Запорізьку обласну державну адміністрацію**, складає **57**, що складає **2,1%** від загальної кількості і на **0,28%** більше минулорічних показників (було **96** звернень; **1,82%**).

На виконання ст.23¹ Закону України «Про звернення громадян» з **01.01.2017** функціонує сайт «Електронні петиції». Протягом **першого кварталу 2020 року** зареєстровано **249** петицій (було 115), з яких набрали понад 750 голосів – **1** петиція (було 5 в 2019 році). Її було розглянуто на сесії Запорізької міської ради та **прийнято** відповідне **рішення** міської ради - підтримано.

Начальник відділу по роботі
зі зверненнями громадян
виконкому ради

Н.О.Авраменко