

## Про звернення громадян за перше півріччя 2020 року

Протягом **першого півріччя 2020 року** до виконавчого комітету Запорізької міської ради всього надійшло **5096 звернень** від 23987 громадян, що **на 43% (-3825) менше** у порівнянні з 2019 роком (було 8921 звернень). З них:

- **4998 (було 8599)** - кількість звернень, що надійшли поштою (**письмові звернення**), в т.ч. :
  - 1) «Урядова гаряча лінія» - **1385 (було 3835)**;
  - 2) безпосередньо через ОДА – **110 (було 149)**;
  - 3) «Запорізький обласний контактний центр» - **769 (було 1279)**;
  - 4) прокуратури різних рівнів – **53 (було 81)**;
  - 5) електронна пошта – **562 (було 575)**;
  - 6) «Електронні петиції» – **370 (було 251)**.
- **98 (було 322)** - 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) – **89,6%**. **Скарги** становлять **5,7%** усіх звернень, пропозиції (зауваження), листи – **4,7%**.

Кількість **повторних звернень** у порівнянні з 2019 роком **зменшилась на 3,8%** (було 975 – 10,9%) і становить **7,1% (363)** 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, переведення гуртожитків до комунальної власності міста), землевідведення.

У порівнянні з минулорічним періодом **на 13%** (з 5428 (60%) - у 2019 році до **2392 (47%) у 2020 році**) зменшилась кількість звернень, надісланих до виконавчого комітету міської ради **вищими державними органами влади**. Однак, функціонування соціальних проектів «Урядова гаряча лінія», «Запорізький обласний контактний центр», «Електронні петиції», надають можливість громадянам активно звертатись за телефоном чи на електронну адресу до органів влади, інколи по декілька разів з одного і того ж питання. Стабільною є активність громадян, які є постійними респондентами.

Через соціальний проект «Урядова гаряча лінія» протягом **першого півріччя 2020 року** на розгляд надійшло **1385 звернень**, що складає **27,2%** від загальної кількості звернень, що **на 15,8% менше** в порівнянні з 2019 роком (було 3835; 43%). Звернення, які надійшли через УГЛ, реєструються в загальній системі «Письмові звернення громадян» з позначкою: «Урядова гаряча лінія через ОДА».

Кількість звернень, які надійшли безпосередньо через **Запорізьку обласну державну адміністрацію**, складає **110**, що **на 26% менше** минулорічних показників (було 149).

Активно телефонують громадяни в «**Запорізький обласний контактний центр**», через який за **перше півріччя 2020 року** надійшло на розгляд **769** звернень (було **1279**), що складає **15,1%** від загальної кількості. Звернення, які надійшли через ОКЦ, реєструються в загальній системі «Письмові звернення громадян» з позначкою: «**Запорізький обласний контактний центр**».

**З 01.01.2017** на виконання ст.23-1 Закону України «Про звернення громадян» працює сайт «**Електронні петиції**». За звітний період зареєстровано **370 петицій** (було 251), з них кількість петицій, які набрали понад 750 голосів, а саме зі статусом «**петиція - ТАК**» - **3** (було 11); **2 петиції** депутатами міської ради розглянуто на сесійних засіданнях та прийнято відповідні управлінські рішення ( 2 петиції – підтримано); 1 петиція знаходиться в стадії розгляду.

Начальник відділу по роботі  
зі зверненнями громадян  
виконкому ради

Н.О.Авраменко