

## Про звернення громадян за 9 місяців 2020 року

За **9 місяців 2020 року** до виконавчого комітету Запорізької міської ради всього надійшло **8385 звернень** від 43881 громадян, що **на 37% (-4910) менше** у порівнянні з 2019 роком (було 13295 звернень). З них:

- **8287 (було 12762)** - кількість звернень, що надійшли поштою (письмові звернення), в т.ч. :
  - 1) «Урядова гаряча лінія» - **2249 (було 5531)**;
  - 2) безпосередньо через ОДА – **145 (було 160)**;
  - 3) «Запорізький обласний контактний центр» - **1270 (було 1970)**;
  - 4) прокуратури різних рівнів – **59 (було 100)**;
  - 5) електронна пошта – **963 (було 862)**;
  - 6) «Електронні петиції» – **508 (було 398)**.
- **98 (було 533)** - 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) – 92,5%**. **Скарги становлять 4,7%** усіх звернень, пропозиції (зауваження), листи – **2,8%**.

Кількість **повторних звернень** у порівнянні з 2019 роком **зменшилась на 3,6%** (було 1660 – 12,5%) і становить **8,9% (750)** 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 13,4%** (з 7948 (59,8%) - у 2019 році до **3891 (46,4%) 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» за **9 місяців 2020 року** на розгляд надійшло **2249 звернень**, що складає **26,8%** від загальної кількості звернень, що **на 14,8% менше** в порівнянні з 2019 роком (було 5531; 41,6%). 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 **145**, що **на 9,4% менше** минулорічних показників (було 160).

Активно телефонують громадяни в «**Запорізький обласний контактний центр**», через який за **9 місяців 2020 року** надійшло на розгляд **1270** звернень (було **1970**), 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 **508 петицій** (було 398), з них кількість петицій, які набрали понад 750 голосів, а саме зі статусом «**петиція - ТАК**» - **8** (було 13). **Всі петиції** депутатами міської ради розглянуто на сесійних засіданнях та прийнято відповідні управлінські рішення ( **6 петицій – підтримано**, 2 петиції – не підтримано).

Начальник відділу по роботі  
зі зверненнями громадян  
виконкому ради

Н.О.Авраменко