

## Звіт про роботу із зверненнями громадян за I квартал 2025 року

На виконання 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» надаємо звіт про роботу із зверненнями громадян за I квартал 2025 року.

Департамент містобудування та архітектури виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації) (далі - Департамент) відповідно до покладених завдань розглядає в установленому законодавством порядку звернення громадян, опрацьовує запити, забезпечує доступ до публічної інформації, розпорядником якої є, здійснює моніторинг забудови міста.

Так, за звітний період у Департаменті зареєстровано **314** звернень громадян, з них, колективні – 47, індивідуальні – 267.

Звернення надійшли поштою – **250** (з них, електронною поштою – 97; поштою - 83, від інших органів, установ, організацій – 40, особисто – 30). Отриманих на особистому прийомі - **64**.

Загалом з урахуванням усіх звернень громадян до Департаменту звернулися 455 громадян.

Серед звернень громадян, які надходять на адресу Департаменту, особлива увага приділяється вирішенню проблем з якими звертаються пільгові категорії громадян. Протягом звітного періоду із загальної кількості заявників, які вказали свої пільгові категорії, до Департаменту надійшло:

- від інвалідів II групи - **2**.

Порівнюючи кількість звернень за звітний період 2025 року – **314** звернень з аналогічним періодом 2024 року – **181** звернення, кількість звернень збільшилась.

З усіх звернень громадян, що надійшли до Департаменту за період з 01.01.2025 по 31.03.2025 можна відслідкувати кількісну динаміку результату розгляду звернень, серед яких:

- вирішено позитивно – 49;
- дано роз'яснення – 215;
- звернення, що пересилається за належністю відповідно до ст.7 Закону України "Про звернення громадян" – 4;
- до справи – 4;
- інше – 42;
- відмовлено у задоволенні – 0.

Усі звернення, які надійшли до Департаменту реєструються в день надходження, реєстраційний номер складається з першої літери прізвища заявника або літер «КО», якщо звернення колективне, та порядкового номера листа. Реєстрація звернень громадян ведеться в системі електронного документообігу «АСКОД».

У Департаменті в доступному для відвідувачів місці розміщено стенди, які містять інформацію з роз'ясненням конституційних прав громадян на звернення, зразки оформлення звернень, графік проведення особистого прийому громадян керівництвом та керівниками структурних підрозділів Департаменту та інша необхідна громадянам інформація.

Керівництвом Департаменту проводиться особистий прийом громадян відповідно до Порядку організації та проведення особистого прийому громадян у Департаменті, затвердженому в установленому порядку. За звітний період директором Департаменту містобудування та архітектури проведено **4** особистих прийомів громадян, під час яких прийнято **13** осіб.

Також керівництво Департаменту бере участь у роботі прямих «гарячих» телефонних ліній, відповідно до наказу № 157 від 20.03.2023 року. Так, керівництвом Департаменту проведено **42** прямих «гарячих» телефонних ліній, під час яких звернулось 81 громадянин.

Департаментом за звітний період опрацьовано **32** звернення громадян, що надійшли на розгляд через КБУ «Контактний центр міста Києва та урядову «гарячу» лінію.

Департамент і надалі продовжуватиме роботу по забезпеченню всебічного розгляду звернень громадян, посиленню персональної відповідальності фахівців всіх рівнів за вирішення питань, що порушуються у зверненнях громадян, систематично вдосконалює роботу зі зверненнями громадян та завжди готовий до діалогу з громадою міста.