

**Звіт щодо роботи зі зверненнями громадян
та листів юридичних осіб опрацьовані
відділом діловодства та контролю та відділом звернень громадян
управління звернень та діловодства міської ради
за 2023р.**

Відділом діловодства та контролю управління звернень та діловодства міської ради опрацьовано у 2023р. вхідної документації **9145** та **6226** вихідної документації.

До виконавчого комітету міської ради впродовж 2023р. надійшло **11211** звернень громадян що на **2179** звернень більше порівняно з відповідним періодом минулого року, з них :

№	Надійшло:	Кількість	%
1.	особисто	9413	83,96
2.	по телефону	56	0,50
3.	поштою	424	3,78
4.	електронною поштою	759	6,77
5.	інші	559	4,99

Колективних звернень до виконавчого комітету міської ради надійшло **313** звернення, які підписали **1878** громадян, що складає **16,8 %** від загальної кількості звернень громадян.

Звернення громадян, що надійшли до виконавчого комітету міської ради:

№	Вид документа:	Кількість	%
1.	Заява, скарга, пропозиція	9159	79,05
2.	Депутатське звернення	1859	16,05
3.	Адвокатські запити	100	0,86
4.	Інформаційні запити	375	3,24
5.	Подяки	4	0,03
6.	Петиції	33	0,28
7.	Інші	56	0,48

У зверненнях порушено **10761** питань різноманітного характеру. Що стосується повторних звернень громадян, то за підсумками 12 місяців 2023 року надійшло **75** звернення, що становить **0,67%** від загальної кількості звернень громадян.

За даний період проведено **140** особистих прийомів громадян міським головою, першим заступником міського голови, заступниками міського голови з питань діяльності виконавчих органів міської ради, секретарем міської ради та керуючим справами міської ради. На особистий прийом до керівництва звернулася **241** осіб (групи осіб) з різних питань.

Категорії громадян:

№	Види категорій	Кількість	%
1.	Особи з інвалідністю, ветерани праці	2215	19,76
2.	Члени багатодітних сімей, одинокі матері	109	0,97
4.	Інваліди війни, учасники бойових дій.	223	1,99
5.	Інші категорії	8664	77,28

Ці категорії громадян особливо турбують проблеми матеріальної підтримки, оплати житлово-комунальних послуг та медичного забезпечення.

За звітний період до виконавчого комітету міської ради зверталися громадян з нагальних потреб з таких питань:

№	Питання:	Кількість	%
1.	соціального захисту населення	7136	63,65
2.	комунального господарства	1298	11,58
3.	обороздатності, суверенітету та міждержавних відносин	224	2,00
4.	охорони здоров'я	249	2,22
5.	транспорту і зв'язку	202	1,80
6.	екології та природних ресурсів	274	2,44
7.	аграрна політика та земельні відносини	229	2,04
8.	Житлова політика	255	2,27
9.	Інші	1344	11,99

За статтю до виконавчого комітету міської ради звернулося чоловіків - **4141**, жінок - **6942**.

Виконавчим комітетом міської ради усі отримані звернення громадян розглянуто у терміни визначені законом «Про звернення громадян», а саме:

№	Розглянуто в терміни:	Кількість	%
1.	вирішено позитивно	6622	59,07
2.	надано роз'яснення	3979	35,49
3.	переслано за належністю	180	1,61
4.	чекати остаточної відповіді та інші звернення у стадії розгляду	430	3,84

З метою забезпечення конституційних прав громадян на звернення, налагодження постійного зв'язку між керівництвом міської влади та громадянином, оперативного реагування органу місцевого самоврядування на звернення громадян забезпечено функціонування телефонних «гарячих ліній».

Всього за 12 місяців 2023 року на телефонні «гарячі лінії» виконавчого комітету міської ради надійшло **93720** дзвінків.

За номерами телефонів (0412) 48-11-87 та (0412) 48-12-12 відділом звернень громадян управління звернень та діловодства міської ради отримано **9324** дзвінків від громадян з різних питань.

При КП «Житомиртранспорт» управління транспорту і зв'язку міської ради для оперативного вирішення питань пов'язаних з роботою транспорту діє телефонна «гаряча лінія» за номерами телефонів 0935032126 та 0675032126, за звітний період 2023 року прийнято **4716** дзвінка.

За телефонами (0412) 48-14-81, 15-80 КП «Міський інформаційний центр» міської ради, приймають дзвінки по всіх напрямках життєдіяльності міста цілодобово, звернулось **53679** громадян.

При Департаменті соціальної політики міської ради існує телефон «гарячої лінії» за номерами 0674117989, 0633546520 на які звернулось **25604** осіб та при управлінні охорони здоров'я міської ради на телефон «гарячої лінії» за номером (0412) 42-10-41 звернулося **397** громадян.

Начальник управління
звернень та діловодства



Віталій СКОРОХОД