

**Звіт щодо роботи зі зверненнями громадян
та юридичних осіб, які опрацьовані
відділом діловодства та контролю та відділом звернень громадян
управління звернень та діловодства міської ради
за 2025 р.**

Управлінням звернень та діловодства міської ради впродовж 2025 р. опрацьовано **566** звернень громадян, листів юридичних осіб, клопотань, рішень та підготовлено **99** листів. Організовано нагородження **411** осіб та колективів. Розроблено **25** розпоряджень міського голови, **8** рішень виконавчого комітету та **2** рішення міської ради.

Відділом діловодства та контролю управління звернень та діловодства міської ради опрацьовано у 2025 р. **11 410** вхідної документації та **7 268** вихідної документації. Опрацьовано по даним листам **33 657** звітів.

До виконавчого комітету міської ради впродовж 12 місяців 2025р. надійшло **11518** звернень громадян, що на **397** звернень менше порівняно з відповідним періодом минулого року, з них :

№	Надійшло:	Кількість	%
1.	особисто	9933	86,24
2.	по телефону	79	0,69
3.	поштою	374	3,25
4.	електронною поштою	614	5,33
5.	е-приймальня	100	0,87
6.	інші	418	3,63

По зверненням громадян, які надійшли, опрацьовано **3519** вихідної документації та опрацьовано **13574** звіта.

Колективних звернень до виконавчого комітету міської ради надійшло **228** звернень, які підписали **4560** громадян, що складає **40 %** від загальної кількості звернень громадян.

Звернення громадян, що надійшли до виконавчого комітету міської ради:

№	Вид документа:	Кількість	%
1.	Заява, скарга, пропозиція	9485	79,91
2.	Депутатське звернення	1713	14,43
3.	Адвокатські запити	137	1,15
4.	Інформаційні запити	351	2,96
5.	Повідомлення	109	0,92
6.	Петиції	29	0,24
7.	Інші	45	0,38

У зверненнях порушено **11015** питань різноманітного характеру. Що стосується повторних звернень громадян, то за підсумками 12 місяців 2025 року надійшло **79** звернення, що становить **0,69%** від загальної кількості звернень громадян.

За даний період проведено **108** 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 **267** осіб (групи осіб) з різних питань.

Категорії громадян:

№	Види категорій	Кількість	%
1.	Особи з інвалідністю, ветерани праці	2296	19,93
2.	Члени багатодітних сімей, одинокі матері	78	0,68
3.	Інваліди війни, учасники бойових дій.	895	7,77
4.	Інші категорії	8249	71,62

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

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

№	Питання:	Кількість	%
1.	соціального захисту населення	6839	62,09
2.	комунального господарства	800	7,26
3.	обороздатності, суверенітету та міждержавних відносин	312	2,83
4.	охорони здоров'я	320	2,91
5.	транспорту і зв'язку	219	1,99
6.	екології та природних ресурсів	354	3,21
7.	аграрна політика та земельні відносини	437	3,97
8.	Житлова політика	226	2,05
9.	Сім'я, діти, молодь, фізична культура і спорт	367	3,33
10.	Інші	1141	10,36

За статтю до виконавчого комітету міської ради звернулося чоловіків - **4605**, жінок - **6884**

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	7773	67,49
2.	надано роз'яснення	3689	32,03
3.	переслано за належністю	84	0,73
4.	чекати остаточної відповіді та інші звернення у стадії розгляду	28	0,24

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 2025 року на телефонні «гарячі лінії» виконавчого комітету міської ради надійшло **74 349** дзвінків.

За номерами телефонів (0412) 48-11-87 та (0412) 48-12-12 відділом звернень громадян управління звернень та діловодства міської ради отримано **7839** 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 прийнято **4 278** дзвінків.

За телефонами (0412) 48-14-81, 15-80 КП «Міський інформаційний центр» міської ради, приймають дзвінки по всіх напрямках життєдіяльності міста цілодобово, звернулось **43 717** громадян.

До управління охорони здоров'я міської ради на телефон «гарячої лінії» за номером (0412) 42-10-41 звернулося **475** громадян.

При Департаменті соціальної політики міської ради існує телефон «гарячої лінії» за номерами 0674117989, 0633546520 на які звернулось **12 704** осіб та на телефонну ветеранську лінію при Житомирському міському центрі соціальних служб міської ради надійшло **5 336** дзвінків.

Начальник управління
звернень та діловодства

Віталій СКОРОХОД