

## Інформація

про розгляд звернень громадян, що надійшли до  
Хмельницької обласної військової адміністрації  
за I квартал 2024 року

На виконання Указу Президента України від 07 лютого 2008 року №109/2008 "Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування" (далі - Указ) обласною військовою адміністрацією, її структурними підрозділами, районними військовими адміністраціями, органами місцевого самоврядування протягом звітного періоду здійснювалися організаційні заходи з поліпшення стану щодо розгляду звернень громадян і вирішення порушених у них питань.

Відповідно до пунктів 1.1-1.8 Указу підведено підсумки роботи зі зверненнями громадян за 2023 рік та розпорядженням начальника обласної військової адміністрації від 06.03.2024 №179/2024-р затверджено основні заходи щодо підвищення відповідальності керівників за невідкладне реагування на обґрунтовані пропозиції, заяви та скарги громадян, досягнення прозорості дій, налагодження ефективної взаємодії з громадськістю.

Підсумки роботи зі зверненнями громадян за 2023 рік проаналізовано на засіданні колегії обласної військової адміністрації 05 березня поточного року.

На виконання абзацу 1 пункту 6 Указу обласною військовою адміністрацією затверджено графіки проведення особистих, виїзних особистих прийомів громадян, «гарячих» телефонних ліній «Запитай у влади» та забезпечено їх належне виконання.

Протягом I кварталу 2024 року до керівництва обласної військової адміністрації на особистому прийомі звернулись 20 мешканців області, а на виїзних особистих прийомах - 15 осіб.

В області забезпечено роботу "гарячих" телефонних ліній "Запитай у влади" за участю керівництва адміністрації, що дає змогу безпосередньо звертатися до місцевих органів виконавчої влади громадянам з обмеженими фізичними можливостями. Жителі області можуть вирішувати свої проблемні питання, спілкуючись телефоном із керівництвом облвійськадміністрації щомісяця третього вівторка з 11.00 до 12.00 години.

Протягом звітного періоду поточного року проведено 3 «гарячих» телефонних ліній.

Крім того, за телефоном довіри щоденно надавались консультації громадянам з різних питань.

При обласній військовій адміністрації з 02.03.2022 року цілодобово функціонує Кол-центр для допомоги за номером 0931702560 (з питань отримання соціальних виплат ВПО від держави, гуманітарної допомоги, розміщення ВПО тощо). Станом на 01.04.2024 року Кол -центром прийнято 15293 телефонних дзвінки, за I квартал 2024 року – 725 дзвінків.

Через особистий кабінет Мінреінтеграції (для фіксації звернень, які надходять через гарячі лінії) прийнято та опрацьовано 18 звернень від внутрішньо переміщених осіб.

На виконання пункту 3 Указу, з метою сприяння громадянам у вирішенні проблемних питань, з якими вони звертаються до органів державної влади та органів місцевого самоврядування, в облвійськкадміністрації протягом I кварталу 2024 року проведено 1 засідання постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян.

З метою покращення обслуговування населення у зв'язку із прийняттям Указу Президента України від 24.02.2022 №64/2022 «Про введення воєнного стану в Україні», в обласній військовій адміністрації розміщено інформацію щодо порядку подання звернення до керівництва адміністрації, а також встановлено скриньку, яка знаходиться при вході до обласної військової адміністрації.

На виконання абзацу 1 пункту 5 Указу за звітний період надано практичну та методичну допомогу 3 структурним підрозділам обласної військової адміністрації щодо додержання законодавства про звернення громадян та удосконалення цієї роботи.

Протягом I кварталу 2024 року до облвійськкадміністрації надійшло 1619 звернень, що на 1775 менше порівняно з відповідним періодом минулого року, із них: через Урядовий контактний центр - 1130 звернень, через органи влади – 71 звернення, від громадян поштою – 406 звернень.

Отримано 21 колективне звернення або 1,3 % від загальної кількості звернень (за I квартал 2023 року - 18 або 0,5 % від їх загальної кількості).

Протягом I кварталу 2024 року до обласної військової адміністрації надійшло 19 повторних звернень, що на 7 звернень менше ніж у відповідному періоді минулого року і становить 1,1 % від їх загальної кількості за цей період.

Питома вага письмових звернень жителів області, отриманих обласною військовою адміністрацією від органів влади вищого рівня, збільшилась на 2,1% і становить 4,3 % від їх загальної кількості:

з Офісу Президента України отримано 25 звернень (на 2 звернення більше ніж у відповідному періоді минулого року);

від Кабінету Міністрів України надійшло 11 звернень (на 4 звернення менше ніж у відповідному періоді минулого року);

від Верховної Ради України і народних депутатів України отримано 15 звернень, інших центральних органів влади – 20 звернень.

За звітний період до обласної військової адміністрації із заявами, скаргами та пропозиціями, з урахуванням колективних звернень, звернулося 2684 особи, які порушили 1643 питання (за I квартал 2023 року - 4370 осіб, порушено 3396 питань).

Найбільш актуальними питаннями, які порушували жителі області у своїх зверненнях, були питання соціального захисту населення. Це безумовно пов'язано з проблемами, які виникли внаслідок збройної агресії РФ проти України, зокрема, у внутрішньо переміщених осіб. Ці звернення стосувалися

призначення та виплат коштів внутрішньо переміщеним особам, отримання гуманітарної допомоги, надання тимчасового житла і т.д. Усього протягом звітнього періоду надійшло 902 звернення цієї тематики або 56 % від загальної кількості звернень (за відповідний період минулого року надійшло 1492 звернення або 44 %).

Питання комунального господарства у зверненнях громадян за актуальністю посідають друге місце. Протягом I кварталу 2024 року до обласної військової адміністрації надійшло 194 звернення зазначеної тематики (12 % від загальної кількості звернень), що на 23 % менше аналогічного показника попереднього року (за I квартал 2023 року 1190 звернень або 35 %).

Третє місце за актуальністю посідають питання житлової політики. Протягом I кварталу 2024 року до обласної військової адміністрації надійшло 166 звернень зазначеної тематики або 10 % від загальної кількості звернень (за I квартал 2023 року – 273 звернень або 8 %).

На четвертому місці питання охорони здоров'я – 88 звернень (5,4%) та п'яте місце – питання аграрної політики та земельних відносин – 42 звернення (2,5%).

Питома вага позитивно вирішених звернень становить 35,2 % від їх загальної кількості. По решті звернень (55 %) заявникам надано обґрунтовані роз'яснення щодо шляхів вирішення порушених питань відповідно до чинного законодавства України та 61 звернення (3,7 %) відповідно до вимог статті 7 Закону України „Про звернення громадян” було скеровано за належністю до органів державної влади, органів місцевого самоврядування, правоохоронних органів тощо для подальшого їх розгляду.

На виконання абзацу 6 пункту 1 Указу керівництвом обласної військової адміністрації приділялася особлива увага розв'язанню проблем, з якими зверталися соціально незахищені верстви населення.

За звітний період до обласної військової адміністрації надійшло 554 звернень від найменш захищених категорій громадян, у тому числі від:

- від осіб з інвалідністю I, II, III груп – 402 звернення або 24 % від загальної кількості за цей період. Порівняно з попереднім роком кількість таких звернень зменшилась на 140 звернень;
- від осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників війни та бойових дій – 39 звернень або 2,4 %. Порівняно з попереднім роком кількість таких звернень зросла на 7 звернень;
- від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, жінок, які мають звання «Мати-героїня» - 93 звернення, або 5,7 %. Порівняно з попереднім роком кількість таких звернень зменшилась на 53 звернення;
- від ветеранів праці – 13 звернень, або 0,8 %. Порівняно з попереднім роком кількість таких звернень зросла на 1 звернення;
- від учасників ліквідації аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи – 5 звернень, або 0,3 %. Порівняно з попереднім роком кількість таких звернень зросла на 3 звернення.

На прохання вищезгаданої категорії громадянам надавалася допомога у придбанні та завезенні палива, забезпеченні ліками, інвалідними візками, оформленні субсидій тощо.

Стосовно усіх звернень, які надійшли до обласної військової адміністрації в межах чинного законодавства вживалися заходи щодо належного їх розгляду та вирішення.

Виконання вимог Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07.02.2008 року №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», відповідних розпоряджень та доручень начальника адміністрації знаходиться на постійному контролі в обласній військовій адміністрації.