

Інформація

про стан роботи зі зверненнями громадян у
Хмельницькій обласній військовій адміністрації за 2024 рік

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 2024 року здійснювалися організаційні заходи з поліпшення стану щодо розгляду звернень громадян і вирішення порушених у них питань.

На виконання 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 недопущення фактів надання неконкретних, неповних або неточних відповідей на звернення громадян, порушення термінів їх розгляду, вказано на обов'язкове роз'яснення заявникам мотивів відмови у задоволенні викладених у заяві вимог і порядку оскарження прийнятих рішень тощо.

Підсумки роботи зі зверненнями громадян за 2023 рік проаналізовано на засіданні колегії обласної військової адміністрації 05 березня 2024 року.

На виконання абзацу 1 пункту 6 Указу обласною та районними військовими адміністраціями затверджено графіки проведення особистих, виїзних особистих прийомів громадян, а також графіки проведення посадовими особами місцевих органів виконавчої влади “гарячих” телефонних ліній “Запитай у влади”.

Протягом 2024 року до керівництва обласної військової адміністрації на особистому прийомі, з урахуванням колективних звернень, звернулись 252 громадянина (108 звернень), а на виїзних особистих прийомах – 199 мешканців області (67 звернень).

Зокрема, начальником обласної військової адміністрації проведено 13 особистих та 6 виїзних особистих прийомів громадян, на які звернулось відповідно 83 та 23 особи.

Забезпечено функціонування “гарячої” телефонної лінії “Запитай у влади” за участю керівництва обласної військової адміністрації та телефону довіри. Жителі області мали змогу вирішувати свої нагальні питання, спілкуючись телефоном із керівництвом адміністрації щомісяця третього вівторка. Протягом звітнього періоду поточного року проведено 12 “гарячих” телефонних ліній, на які звернулось 7 громадян. Телефоном довіри скористались 52 особи.

Крім того, 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 31.12.2024 року Кол-центром прийнято 17166 телефонних дзвінків, протягом 2024 року – 2598 дзвінків.

Для оперативного вирішення питань, які турбують мешканців краю, через Урядовий контактний центр прийнято та опрацьовано 5603 звернення.

Через особистий кабінет Мінреінтеграції (для фіксації звернень, які надходять через гарячі лінії) прийнято 74 звернення від внутрішньо переміщених осіб.

Відповідно до пункту 3 Указу, з метою сприяння громадянам у вирішенні проблемних питань, з якими вони звертаються до органів державної влади та органів місцевого самоврядування, в обласній військовій адміністрації проведено 5 засідань постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян.

На виконання абзацу 1 пункту 5 Указу, відповідно до затверджених начальником обласної військової адміністрації графіків, за звітний період здійснено 6 перевірок додержання законодавства про звернення громадян в 3-х районних військових адміністраціях та 16 - у структурних підрозділах обласної військової адміністрації.

Щоквартально відділом роботи із зверненнями громадян апарату адміністрації готуються статистичні довідки про надходження звернень громадян та за напрямками порушених у зверненнях питань.

Протягом 2024 року до обласної військової адміністрації надійшло 7672 звернення громадян, при цьому (з урахуванням колективних звернень) звернулося 11490 громадян, якими порушено 7746 питань (за 2023 рік - 9975 громадян, порушено 14343 питань). Із них надійшло: через Урядовий контактний центр - 5603 звернення, через органи влади - 264 звернення, від громадян поштою - 1680 звернень, в тому числі 183 електронних звернення.

Отримано 105 колективних звернень або 1,4 % від загальної кількості заяв, скарг та пропозицій (за 2023 рік - 110 або 1,1 % від їх загальної кількості) та 101 повторне звернення, що на 0,6 % більше порівняно з попереднім роком (98 звернень) і становить 1,3 % від їх загальної кількості за цей період.

Питома вага письмових звернень жителів області, отриманих обласною військовою адміністрацією від органів влади вищого рівня, збільшилась на 0,2 % і становить 3,4 % від їх загальної кількості:

- з Офісу Президента України отримано 95 звернень (на 29 звернень менше порівняно з попереднім роком);

- від Кабінету Міністрів України надійшло 58 звернень (на 1 звернення менше порівняно з попереднім роком);

- від Верховної Ради України і народних депутатів України отримано 63 звернення, інших центральних органів влади - 48 звернень.

Здебільшого громадяни зверталися зі скаргами, заявами і зауваженнями щодо соціального захисту, комунального господарства, житлової політики, охорони здоров'я та обороноздатності.

Перше місце за актуальністю - це питання соціального захисту населення (3541 звернення або 46 %). Це безумовно пов'язано з проблемами, які виникли внаслідок збройної агресії російської федерації проти України, зокрема, у внутрішньо переміщених осіб. Ці звернення стосувалися надання матеріальної допомоги на лікування, призначення та виплат коштів внутрішньо переміщеним

особам, отримання гуманітарної допомоги, надання тимчасового житла тощо. Порівняно з попереднім роком їх кількість зменшилась на 1092 звернення.

На другому місці – питання комунального господарства. Протягом 2024 року до обласної військової адміністрації надійшло 1749 звернень зазначеної тематики (22,8 % від загальної кількості звернень), що на 0,2 % менше порівняно з відповідним періодом минулого року (протягом 2023 року - 2312 звернень або 23 %). Частково це було пов'язано з відсутністю електропостачання та встановленням графіків відключень внаслідок російських атак на об'єкти енергетичної інфраструктури.

Питання житлової політики у зверненнях громадян за актуальністю посідають третє місце. Протягом 2024 року до обласної військової адміністрації надійшло 660 звернень зазначеної тематики (8,6 % від загальної кількості звернень), що на 1,1 % менше порівняно з попереднім роком (протягом 2023 року - 962 звернення або 9,7 %).

Питома вага позитивно вирішених звернень становить 35,4 % від їх загальної кількості. По решті звернень (60 %) заявникам надано обґрунтовані роз'яснення щодо шляхів вирішення порушених питань відповідно до чинного законодавства України та 316 звернень (4,1 %) згідно із ч.3 ст. 7 Закону України “Про звернення громадян” надіслано за належністю.

Відповідно до абзацу 5 ст. 1 Указу начальником обласної військової адміністрації взято під особистий контроль розгляд звернень жінок, яким присвоєно почесне звання України “Мати – героїня”, інвалідів Великої Вітчизняної війни, осіб з інвалідністю отриманою під час військових дій, Героїв України.

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

За звітний період від найменш захищених категорій громадян до обласної військової адміністрації надійшло 2293 звернення, у тому числі від:

- осіб з інвалідністю I, II, III груп – 1520 звернень або 19,8 % від загальної кількості за цей період (у 2023 році 1632 звернення);
- осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників війни та бойових дій – 308 звернень або 4 % (у 2023 році – 187 звернень);
- членів багатодітних сімей, одиноких матерів, жінок, які мають звання “Мати-героїня” - 395 звернень, або 5,1 % (у 2023 році – 475 звернень);
- ветеранів праці – 46 звернень, або 0,6 % (у 2023 році – 67 звернень);
- учасників ліквідації аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи – 24 звернення, або 0,3 % (у 2023 році- 31 звернення).

На прохання вищезгаданої категорії громадянам надавалася одноразова матеріальна допомога на лікування і вирішення соціально-побутових проблем, сприяння у придбанні та завезенні палива, забезпеченні ліками, оформленні субсидій тощо.

За звітний період 3629 малозабезпеченим і хворим жителям області для проведення складних дороговартісних операцій і лікування з обласного бюджету виплачено 10709,9 тис. гривень.

На виконання абзацу 10 пункту 1 Указу обласною військовою адміністрацією вживалися невідкладні заходи щодо забезпечення реалізації конституційних прав громадян на звернення.

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.

Юридична допомога жителям області надавалася Хмельницьким, Кам'янець-Подільським, Шепетівським відділами надання безоплатної правничої допомоги Північного міжрегіонального центру з надання безоплатної правничої допомоги.

Для поліпшення інформованості населення про стан роботи зі зверненнями громадян на офіційному вебсайті облвійськадміністрації, у розділі з висвітлення роботи зі зверненнями громадян, розміщено графіки “гарячих” телефонних ліній, особистих, виїзних особистих прийомів громадян, звітні та узагальнені матеріали щодо організаційної роботи з даного питання.

Заходи інформаційно-роз'яснювального характеру з актуальних питань життєдіяльності області здійснювалися шляхом розміщення матеріалів на офіційних сайтах місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, їх сторінках у соціальній мережі Фейсбук та у місцевих засобах масової інформації.

Зокрема, на офіційному сайті облвійськадміністрації та соціальній мережі Фейсбук упродовж звітного періоду розміщено 1117 інформаційних повідомлень та 88 оголошень, проведено 130 брифінгів.

Для підвищення рівня організації роботи зі зверненнями громадян на базі Хмельницького регіонального центру підвищення кваліфікації для представників районних військових адміністрацій та структурних підрозділів ОВА, органів місцевого самоврядування в онлайн режимі, з використанням платформи Zoom, протягом 2024 року проведено 5 тематичних дискусій на тему: “Особливості роботи із зверненнями громадян в органах влади” для 336 слухачів.

Робота з розгляду питань, порушених у зверненнях до місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування, підвищення відповідальності керівників за належне реагування на обґрунтовані пропозиції, заяви, скарги громадян буде і надалі знаходитися на постійному контролі в обласній військовій адміністрації.