

**Довідка**  
про розгляд звернень громадян, що надійшли  
до Хмельницької обласної військової адміністрації  
за I квартал 2025 року

На виконання Указу Президента України від 07 лютого 2008 № 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 I кварталу 2025 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 2024 рік та розпорядженням начальника обласної військової адміністрації від 26.02.2025 № 277/2025-р затверджено основні заходи щодо неупередженого, кваліфікованого і об'єктивного розгляду звернень громадян, додержання встановлених законодавством термінів їх розгляду, наголошено на першочерговому розв'язанні проблем, з якими звертаються особи з інвалідністю внаслідок війни, учасники бойових дій, особи, які мають особливі заслуги перед Україною та громадяни, які потрапили у складні життєві обставини через збройну агресію російської федерації проти України тощо.

Підсумки роботи зі зверненнями громадян за 2024 рік проаналізовано на засіданні колегії обласної військової адміністрації 25 лютого 2025 року.

Протягом I кварталу 2025 року до обласної військової адміністрації надійшло 1522 звернення, що на 6 % менше порівняно з відповідним періодом минулого року (за I квартал 2024 року 1619 звернень). Із них: 27 колективних звернень або 1,7 % від загальної кількості заяв, скарг та пропозицій (за I квартал 2024 року - 21 або 1,3 % від їх загальної кількості) та 23 повторних звернення, що на 0,4 % більше аналогічного показника попереднього року (19 звернень) і становить 1,5 % від їх загальної кількості за цей період.

Через Урядовий контактний центр надійшло 854 звернення, через органи влади – 60 звернень, від громадян поштою – 533 звернення, в тому числі 45 електронних звернення.

Питома вага письмових звернень жителів області, отриманих обласною військовою адміністрацією від органів влади вищого рівня, зменшилась на 1,9 % і становить 2,5 % від їх загальної кількості:

-з Офісу Президента України отримано 20 звернень (на 5 звернень менше порівняно з відповідним періодом минулого року);

-від Кабінету Міністрів України надійшло 11 звернень (що на рівні минулого року);

-від Верховної Ради України і народних депутатів України отримано 12 звернень, інших центральних органів влади – 17 звернень.

Протягом звітнього періоду до обласної військової адміністрації, з урахуванням колективних звернень, звернулося 2600 осіб, які порушили 1551 питання (за I квартал 2024 року - 2684 особи, порушено 1643 питання).

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 (847 звернень або 56 відсотків). 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 55 звернень.

На другому місці – питання комунального господарства. Протягом I кварталу 2025 року до обласної військової адміністрації надійшло 172 звернення зазначеної тематики (11 % від загальної кількості звернень), що на 1 % менше порівняно з відповідним періодом минулого року (у I кварталі 2024 року - 194 звернення або 12 %).

Питання житлової політики у зверненнях громадян за актуальністю посідають третє місце. Протягом I кварталу 2025 року до обласної військової адміністрації надійшло 115 звернень зазначеної тематики (7,5 % від загальної кількості звернень), що на 2,5 % відсотка менше порівняно з попереднім роком (у I кварталі 2024 року - 166 звернень або 10 %).

На четвертому місці питання охорони здоров'я – 110 звернень (7,2 %) та п'яте місце – питання обороноздатності – 48 звернень (2,5%).

Питома вага позитивно вирішених звернень становить 42 % від їх загальної кількості. По решті звернень (47 %) заявникам надано обґрунтовані роз'яснення щодо шляхів вирішення порушених питань відповідно до чинного законодавства України, 82 звернення (5,4 %) 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 830 звернень від найменш захищених категорій громадян, у тому числі від:

- осіб з інвалідністю I, II, III груп – 397 звернень або 26 % від загальної кількості за цей період. У порівнянні з попереднім роком кількість таких звернень зменшилась на 5 звернень ( I квартал 2024 року - 402 звернення);
- осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників війни та бойових дій – 149 звернень або 9,8 %. Порівняно з попереднім роком кількість таких звернень збільшилась на 7,4 % ( I квартал 2024 року – 39 звернень);

- членів багатодітних сімей, одиноких матерів, жінок, які мають звання «Мати-героїня» - 95 звернень або 6 %. Порівняно з попереднім роком кількість таких звернень зменшилася на 2 звернення ( I квартал 2024 року – 93 звернення);
- ветеранів праці – 18 звернень або 1,2 %. У порівнянні з попереднім роком кількість таких звернень зросла на 5 звернень ( I квартал 2024 року – 13 звернень);
- учасників ліквідації аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи – 11 звернень, або 0,7 %. Порівняно з попереднім роком кількість таких звернень зросла на 6 звернень ( I квартал 2024 року 5 звернень).

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 432 малозабезпеченим і хворим жителям області на лікування з обласного бюджету виплачено 685,8 тис. гривень.

Відповідно до абзацу 1 пункту 6 Указу обласною військовою адміністрацією затверджено графіки проведення особистих, виїзних особистих прийомів громадян, “гарячої” телефонної лінії “Запитай у влади” та забезпечено їх належне виконання.

Протягом I кварталу 2025 року до керівництва обласної військової адміністрації на особистому прийомі, з урахуванням колективних звернень, звернулись 37 громадян (30 звернень), на виїзних особистих прийомах – 245 мешканців області (23 звернення).

Забезпечено функціонування «гарячої» телефонної лінії «Запитай у влади» за участю керівництва облвійськадміністрації та телефону довіри. Жителі області мали змогу вирішувати свої нагальні питання, спілкуючись телефоном із керівництвом адміністрації щомісяця третього вівторка . Протягом звітного періоду поточного року проведено 3 “гарячих” телефонних ліній. Телефонном довіри скористались 10 осіб. 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 01.04.2025 року Кол-центром прийнято 17719 телефонних дзвінків, за I квартал 2025 року – 553 дзвінки.

Для оперативного вирішення питань, які турбують мешканців краю, через Урядовий контактний центр прийнято та опрацьовано 854 звернення.

На виконання абзацу 10 пункту 1 Указу обласною військовою адміністрацією вживалися невідкладні заходи щодо належного забезпечення реалізації 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.

Відповідно до абзацу 1 пункту 5 Указу за звітний період здійснено перевірку додержання законодавства про звернення громадян в 4 структурних підрозділах обласної військової адміністрації.

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.