

## Інформація

про розгляд звернень громадян, що надійшли до  
обласної військової адміністрації у 2025 році

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 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.

Відповідно до абзацу 1 пункту 6 Указу обласною та районними військовими адміністраціями затверджено графіки проведення особистих, виїзних особистих прийомів громадян, "гарячих" телефонних ліній "Запитай у влади" та забезпечено їх належне виконання.

Протягом 2025 року до керівництва обласної військової адміністрації на особистому прийомі, з урахуванням колективних звернень, звернулись 916 осіб (132 звернення), а на виїзних особистих прийомах – 431 мешканець області (83 звернення).

Забезпечено роботу "гарячих" телефонних ліній "Запитай у влади" за участю керівництва облвійськадміністрації, що дає змогу безпосередньо звертатися до місцевих органів влади громадянам з обмеженими фізичними можливостями. Жителі області можуть вирішувати свої проблемні питання, спілкуючись телефоном із керівництвом адміністрації щомісяця третього вівторка з 11.00 до 12.00 години. Протягом звітного періоду поточного року проведено 12 "гарячих" телефонних ліній.

З метою забезпечення ефективної комунікації обласної військової адміністрації з населенням області та організації належного зворотного зв'язку в облвійськадміністрації функціонує телефон довіри, на який протягом звітного періоду звернулось 59 осіб.

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 01.01.2026 року Кол-центром прийнято 19028 телефонних дзвінків, протягом 2025 року – 1862 дзвінки.

Для оперативного вирішення питань, які турбують мешканців краю, через Урядовий контактний центр прийнято та опрацьовано 3575 звернень.

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”, осіб з інвалідністю отриманою під час військових дій, Героїв України.

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 3342 малозабезпеченим і хворим жителям області для проведення складних дороговартісних операцій і лікування з обласного бюджету виплачено 10 711 000 гривень.

Надано одноразову матеріальну допомогу на оздоровлення та реабілітацію 2230 учасникам бойових дій та особам з інвалідністю внаслідок війни на суму 11 150 000 грн.

Протягом 2025 року до обласної військової адміністрації надійшло 5822 звернення громадян, при цьому (з урахуванням колективних звернень) звернулося 12959 громадян, якими порушено 5822 питання (за 2024 рік - 7672 громадян, порушено 7746 питань). Із них надійшло: через Урядовий контактний центр - 3575 звернень, через органи влади – 274 звернення, від громадян поштою – 1590 звернень, в тому числі 139 електронних звернення.

Отримано 120 колективних звернень або 2,0 % від загальної кількості заяв, скарг та пропозицій (за 2024 рік - 105 або 1,4 % від їх загальної кількості) та 120 повторних звернень, що на 0,7 % більше порівняно з попереднім роком (101 звернення) і становить 2 % від їх загальної кількості за цей період.

Питома вага письмових звернень жителів області, отриманих обласною військовою адміністрацією від органів влади вищого рівня, збільшилась на 1,3 % і становить 4,7 % від їх загальної кількості:

- з Офісу Президента України отримано 77 звернень (на 18 звернень менше порівняно з попереднім роком);

- від Кабінету Міністрів України надійшло 63 звернень (на 5 звернень більше порівняно з попереднім роком);

- від Верховної Ради України і народних депутатів України отримано 65 звернень, інших центральних органів влади – 69 звернень.

Найбільш актуальними питаннями, що піднімали жителі області у своїх зверненнях до обласної військової адміністрації, були питання соціального захисту населення (40 %), на другому місці – питання комунального господарства та благоустрою населених пунктів (26 %), на третьому місці - житлової політики (6,5 %), на четвертому місці – охорони здоров’я (5,3%) та на п’ятому місці – питання обороноздатності (2,6 %).

Питома вага позитивно вирішених звернень становить 39 % від їх загальної кількості. По решті звернень заявникам надано обґрунтовані

роз'яснення щодо шляхів вирішення порушених питань відповідно до чинного законодавства України (50 %) та 544 звернення (9,3 %) згідно із ч.3 ст 7 Закону України “Про звернення громадян” надіслано за належністю.

На особливому контролі перебуває розгляд звернень осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників бойових дій, осіб, які мають особливі заслуги перед Україною, а також соціально незахищених верств населення, від яких обласною військовою адміністрацією у 2025 році отримано біля 40 відсотків звернень.

За звітний період від найменш захищених категорій громадян до обласної військової адміністрації надійшло 2341 звернення, у тому числі від:

- осіб з інвалідністю I, II, III груп – 1251 звернення або 21 % від загальної кількості за цей період (у 2024 році 1520 звернень);
- осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників війни та бойових дій – 688 звернень або 11,8 % (у 2024 році – 308 звернень);
- членів багатодітних сімей, одиноких матерів, жінок, які мають звання “Мати-героїня” - 289 звернень, або 5,0 % (у 2024 році – 395 звернень);
- ветеранів праці – 48 звернень, або 0,8 % (у 2024 році – 46 звернень);
- учасників ліквідації аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи – 28 звернень, або 0,5 % (у 2024 році - 24 звернення).

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.