

ДОВІДКА

„Про підсумки роботи зі зверненнями громадян у Полтавській обласній військовій адміністрації за 2025 рік відповідно до вимог 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”

Робота зі зверненнями громадян у Полтавській обласній військовій адміністрації (далі – облвійськадміністрація) у 2025 році проводилася відповідно до вимог законів України „Про звернення громадян”, „Про внесення змін до Закону України „Про звернення громадян” щодо електронного звернення та електронної петиції”, 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) та постанов Кабінету Міністрів України від 24 вересня 2008 року № 858 „Про затвердження Класифікатора звернень громадян”, від 3 лютого 2016 року № 48 „Про внесення змін до деяких постанов Кабінету Міністрів України” та від 21 лютого 2018 року № 94 „Про внесення змін до Класифікатора звернень громадян”.

Створено належні умови для прийому громадян, забезпечується своєчасний та якісний розгляд їхніх пропозицій, заяв і скарг, оперативно вирішуються порушені в них питання.

В облвійськадміністрації з 01 січня 2009 року запроваджено новий Класифікатор звернень громадян. Реєстраційно-контрольні картки заповнюються за основними питаннями, що порушуються у зверненнях громадян і визначені у Класифікаторі звернень.

На виконання статті 22 Закону України „Про звернення громадян”, Указу та відповідно до графіків, затверджених начальником облвійськадміністрації, проводились особисті прийоми громадян.

В умовах режиму воєнного стану громадяни протягом 2025 року користувалися можливістю звертатися до органів влади, подавати особисто письмові заяви з використанням засобів телекомунікаційного та електронного зв'язку, чатів, записуватися на особистий прийом, отримувати кореспонденцію через спеціальні скриньки або в інший спосіб.

За 2025 рік до облвійськадміністрації надійшло 3116 звернень, що на 73 більше порівняно з 2024 роком (3043). Письмових звернень надійшло 3116 (у 2024 – 3022).

З усіх звернень громадян, що надійшли до облвійськадміністрації за 2025 рік, 2887 або 92,7% (у 2024 – 2822 або 92,7% відповідно) становлять заяви (клопотання), 72 або 2,3% (у 2024 – 61 або 2%) – скарги, 157 або 5% (у 2024 – 160 або 5,3%) – пропозиції (зауваження).

В умовах дії в 2025 році воєнного стану важливим залишається питання забезпечення вчасного та якісного розгляду звернень, надання дієвої допомоги як мешканцям територіальних громад області, так і внутрішньо переміщеним особам. На тлі цих процесів актуальним залишається питання дотримання

виконавської дисципліни від структурних підрозділів органів виконавчої влади. Під постійним контролем перебувають напрямки роботи щодо недопущення порушень статті 20 Закону України „Про звернення громадян”.

У 2025 році відсутні звернення які, відповідно до статей 5, 7 Закону України „Про звернення громадян” надійшли поштою та повернуті заявникам з відповідними роз’ясненнями щодо вимог їх оформлення (у 2024 таких було 2). За належністю надіслано – 894 (у 2024 – 683), не підлягали розгляду, відповідно до статей 8, 17 вищезазначеного закону, 31 звернення (у 2024 – 34).

Протягом 2025 року до облвійськкадміністрації, з урахуванням 220 колективних звернень (у 2024 – 198), звернулися 11428 громадян, що на 101 або на 0,9% менше порівняно з відповідним періодом минулого року (у 2024 – 11529).

Щодо динаміки надходження звернень громадян до облвійськкадміністрації, то спостерігається така поквартальна тенденція: за I квартал – 843 (у 2024 – 939), за II квартал – 737 (у 2024 – 745), за III квартал – 709 (у 2024 – 707), за IV квартал – 828 (у 2024 – 652).

Найбільше звернень (на 10 тис. населення) за умови, що обласний показник становить 23,1 (у 2024 – 22,5), надійшло від жителів таких районів: Полтавського – 10,1 (у 2024 – 11), Миргородського – 5,2 (у 2024 – 7,8) Лубенського – 7,3 (у 2024 – 4,7), Кременчуцького – 2,3 (у 2024 – 3,2), та міст: Полтава – 45,5 (у 2024 – 45), Лубни – 11,8 (у 2024 – 19,7), Миргород – 10,3 (у 2024 – 12,8), Кременчук – 9,9 (у 2024 – 9,8).

З усіх звернень громадян, що надійшли на розгляд до облвійськкадміністрації протягом 2025 року – 3116 (у 2024 – 3043), згідно з повноваженнями для розгляду до райвійськкадміністрацій було направлено 212 (у 2024 – 219 або 7.2%) звернень, що становить 6,8% від їх загальної кількості.

Заявниками у своїх зверненнях було порушено 3116 питань (у 2024 – 3043).

Більшість із них становили питання: соціального захисту – 1337 або 42,9 % від їх загальної кількості (у 2024 – 1227 або 40,3%), комунального господарства – 392 або 12,6% (у 2024 – 361 або 11,9%), забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, запобігання дискримінації – 169 або 5,4% (у 2024 – 58 або 1,9%), охорони здоров’я – 108 або 3,5% (у 2024 – 90 або 3%), екології та природних ресурсів – 82 або 2,6% (у 2024 – 80 або 2,6%), освіти і науки – 74 або 2,4% (у 2023 – 124 або 3,8%), діяльності об’єднань громадян – 64 або 2% (у 2024 – 63 або 2,1%), діяльності органів місцевого самоврядування – 73 або 2,3% (у 2024 – 47 або 1,5%), транспорту і зв’язку – 57 або 1,7% (у 2024 – 52 або 1,7%).

Порівняно з 2024 роком спостерігається збільшення кількості питань, порушених громадянами у своїх зверненнях, на 73 або на 2,3 % – 3116 (у 2024 – 3043).

За тематикою проблем жителів Полтавщини найчастіше турбують – питання соціального захисту, комунального господарства, охорони здоров’я, освіти і науки, екології та природних ресурсів. Спостерігається зростання темпів надходження звернень громадян з питань забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, запобігання дискримінації, соціального

захисту, сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей, комунального господарства, діяльності органів місцевого самоврядування.

Місцевим органам влади, враховуючи всі проблеми, які виникли внаслідок війни, необхідно вжити дієвих, невідкладних заходів для вирішення на місцевому рівні актуальних питань як жителів області, так і внутрішньо переміщених осіб, з якими вони звертаються до вищих органів влади, в тому числі з реалізації ними конституційного права на звернення, забезпечення кваліфікованого, вчасного та всебічного розгляду звернень, дотримання виконавської дисципліни, залучення коштів місцевих громад на реалізацію життєво важливих проєктів.

Наслідками роботи зі зверненнями громадян є позитивне вирішення питань, порушених у 815 зверненнях, що становить 26,2% від загальної їх кількості (у 2024 – 718 або 23,6%), у 1210 зверненнях або 38,8% від загальної кількості звернень заявникам надано аргументовані роз'яснення (у 2024 – 1550 або 51%).

Невідкладно розглянуто 806 звернень та вирішено питання, порушені у них (у 2024 – 1356). 8772 заявникам (в 2024 – 16262) надано одноразову матеріальну допомогу з обласного бюджету на суму 40 млн 935 тис. 300 грн (у 2024 – 144 млн 895 тис. 800 грн).

Продовжують звертатися з проханням про надання матеріальної допомоги окремі громадяни, сім'ї, які з тих чи інших причин потрапили у скрутне становище. Протягом 2025 року таку допомогу було надано 4173 особам на загальну суму 17001,0 тис. грн (у 2024 – 2716 осіб, на загальну суму 10397,2 тис. грн), 28 (у 2024 – 111) онкохворим дітям (у тому числі внутрішньо переміщеним) на загальну суму 305 тис. грн (у 2024 – 6220 тис. грн), 1421 (у 2024 – 2366 осіб, на загальну суму 14965 тис. грн) онкохворим громадянам на загальну суму 9116 тис. грн.

Кількість звернень громадян, надісланих до органів влади вищого рівня, порівняно з 2024 роком збільшилося на 91 або 19,2% – 565 (у 2024 – 474).

Цей показник було отримано за рахунок збільшення кількості заяв і скарг, надісланих до Секретаріату Кабінету Міністрів України на 75 – 235 (у 2024 – 160), Офісу Президента України на 14 – 174 (у 2024 – 160), зменшилося – до Апарату Верховної Ради України на 35 – 32 (у 2024 – 67), міністерств України на 21 – 115 (у 2024 – 147), до Офісу Генерального Прокурора України на 21 – 9 (у 2024 – 30).

Найбільше звернень до органів влади вищого рівня (на 10 тис. населення) за умови, що обласний показник становить 4,2 (у 2024 – 3,5), надійшло від жителів таких районів: Лубенського – 2,5 (у 2024 – 1,6), Полтавського – 2,3 (у 2024 – 1,9), Миргородського – 2,3 (у 2024 – 1,8), Кременчуцького – 0,8 (у 2024 – 0,9); міст: Полтава – 6,5 (у 2023 – 5,4), Лубни – 5,2 (у 2024 – 8,1), Миргород – 4,0 (у 2024 – 3,3), Кременчук – 2,5 (у 2023 – 3).

У 2025 році від учасників війни та бойових дій отримано 157 звернень (у 2024 – 231), членів багатодітних сімей, одиноких матерів – 20 (у 2024 – 19), інвалідів, ветеранів праці, інших пенсіонерів – 768 (у 2024 – 650). 76% їх перебувало на контролі до остаточного вирішення.

Розглянуто 107 звернень від інвалідів війни (у 2024 – 37), 2 – жінок, яким присвоєно почесне звання України „Мати-героїня” (у 2024 – 1). Відповідно до

чинного законодавства ці звернення розглянуто першочергово, питання перебували на контролі до остаточного вирішення.

Протягом 2025 року під час розгляду звернень відповідальними виконавцями порушення термінів реагування, визначених статтею 20 Закону України „Про звернення громадян”, не зафіксовано (2024 – 0).

Повторних звернень збільшилося на 33 – 71 (у 2024 – 38). Переважна більшість повторних звернень надійшла від жителів Полтавського району – 12, та м. Полтава – 26 (у 2024 – 5). Серед питань, що найчастіше порушувалися: соціального захисту, житлово-комунального господарства, транспорту, екології та природних ресурсів тощо. Також за звітний період надійшло 48 дублетних звернень, 44 масових (м. Полтава, щодо перегляду тарифів для ПОКВПТГ Полтаватеплоенерго) та 595 неодноразових.

Збільшилася кількість колективних звернень на 22 або 11% – 220 (у 2024 – 198). Найбільше колективних звернень надійшло з районів: Полтавського – 37 (у 2024 – 45) (найчастіше порушувалися питання житлово-комунального господарства, житла, транспорту, освіти, екології та природних ресурсів), Кременчуцького – 11 (у 2024 – 10) (порушувалися питання транспорту та екології, житлово-комунального господарства), Лубенського – 9 (у 2024 – 14) (порушувалися питання транспорту, освіти, житлово-комунального господарства), Миргородського – 7 (у 2024 – 21) (порушувалися питання освіти, житлової політики, земельних відносин) та міст: Полтава – 86 (у 2024 – 68) (порушувалися питання житлово-комунального господарства, транспорту, охорони здоров'я, освіти), Кременчук – 9 (у 2024 – 22) (порушувалися питання транспорту, охорони здоров'я, освіти), Лубни – 5 (у 2024 – 3).

За 2025 рік в області органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування розглянуто 91397 звернень громадян, що на 5921 більше, ніж за 2024 рік (85476). Письмових звернень – 50392 (у 2024 – 47959), на особистому прийомі – 41005 (у 2024 – 37517). Повторних звернень отримано – 1659 (у 2024 – 780), колективних – 2394 (у 2024 – 2412).

Від учасників війни та бойових дій отримано 10399 звернень (у 2024 – 8818), від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь – 1224 (у 2024 – 1594), від інвалідів, ветеранів праці, інших пенсіонерів – 9262 (у 2024 – 10447).

Усього у зверненнях громадян області до органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування у 2025 році порушено 91397 питань (у 2024 – 85476). Найбільшу частку з них становлять питання соціального захисту – 53263 (у 2024 – 46319), аграрної політики та земельних відносин – 6435 (у 2024 – 7017), комунального господарства – 5942 (у 2024 – 6085), житлової політики – 3072 (у 2024 – 3278), діяльності органів місцевого самоврядування – 2418 (у 2024 – 2496), сімейної та гендерної політики – 2323 (у 2024 – 2155), діяльності місцевих органів виконавчої влади – 621 (у 2024 – 1756), охорони здоров'я – 1144 (у 2024 – 1450), транспорту та зв'язку – 1145 (у 2024 – 1309).

Забезпечується прийом електронних звернень громадян через офіційний вебпортал облвійськкадміністрації, де впроваджено спеціальну форму для оформлення звернення у розділі „Звернення громадян”. На електронну пошту за звітний період надіслано 229 звернень (у 2024 – 211).

За підсумками роботи зі зверненнями громадян в облвійськкадміністрації,

відповідно до вимог Указу, готуються інформаційно-аналітичні довідки. Проводиться моніторинг повторних та колективних звернень громадян та причин їх виникнення. Інформація доводиться до керівництва облвійськкадміністрації для вжиття негайних заходів реагування та вирішення нагальних проблем жителів області та внутрішньо переміщених осіб.

У подальшому роботу зі зверненнями громадян буде спрямовано на поліпшення рівня надання громадянам правової допомоги в умовах воєнного стану, консультацій та роз'яснень з актуальних питань на рівні галузевих структурних підрозділів облвійськкадміністрації, територіальних підрозділів органів виконавчої влади, територіальних громад.

Т.в.о. начальника відділу роботи
зі зверненнями громадян та доступу
до публічної інформації апарату
Полтавської обласної військової адміністрації

Юлія ЖАЛПІЙ