Інформація

про роботу із зверненнями громадян у Горностаївській селищній військової адміністрації Каховського району Херсонської області та у Горностаївській селищній раді Херсонської області за 2025 рік

Робота із зверненнями громадян у Горностаївській селищній військової адміністрації Каховського району Херсонської області та у Горностаївській селищній раді Херсонської області проводилася згідно з вимогами Закону України «Про звернення громадян», Закону України «Про місцеве самоврядування в Україні», Закону України «Про правовий режим воєнного стану в Україні», Указу Президента від 07.02.2008 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», наказу начальника селищної військової адміністрації від 19.08.2025 року № 17 «Про затвердження Порядку розгляду звернень громадян у Горностаївській селищній військовій адміністрації Каховського району Херсонської області», наказу начальника селищної військової адміністрації від 11.08.2025 року № 16 «Про телефонну «гарячу лінію» Горностаївської селищної військової адміністрації Каховського району Херсонської області», розпорядження начальника селищної військової адміністрації від 19.08.2025 року № 118 «Про затвердження Порядку розгляду звернень громадян у Горностаївській селищній раді Херсонської області»

Питання роботи зі зверненнями громадян, котрі відображають найбільш актуальні проблеми мешканців громади, залишається одним із пріоритетних напрямів діяльності селищної військової адміністрації та селищної ради і перебуває на постійному контролі у начальника селищної військової адміністрації.

Протягом 2025 року здійснювався щомісячний аналіз та узагальнення питань за зверненнями громадян для з’ясування причин, що їх породжують, а також моніторинг найбільш гострих проблем, які порушували мешканці громади. Зазначена інформація надавалась начальнику селищної військової адміністрації для прийняття управлінських рішень. За підсумками кожного місяця питання роботи зі зверненнями громадян розглядалося також на оперативно – розпорядчих нарадах у начальника селищної військової адміністрації. Продовжувалася робота на виконання вимог вищезазначеного Указу Президента України щодо проведення перевірок додержання законодавства про звернення громадян у відділах та структурних підрозділах селищної ради.

Працівники загального відділу постійно співпрацювали зі службовцями селищної військової адміністрації та селищної ради, надавали консультативну та практично-методичну допомогу. У телефонному режимі проводилась роз’яснювальна робота з громадянами, які зверталися до селищної військової адміністрації та селищної ради щодо шляхів вирішення їх питань.

Щодня працювала телефонна «гаряча лінія» Горностаївської селищної військової адміністрації Каховського району Херсонської області.

Активно використовувався інтернет-ресурс, а саме: окрема рубрика «Звернення громадян» на офіційному веб-сайті Горностаївської громади, де розміщена необхідна довідкова інформація, нормативно-правові та розпорядчі акти щодо реалізації права громадян на звернення, інформація про підсумки роботи зі зверненнями громадян у селищній військовій адміністрації. Громадяни мають змогу подати звернення шляхом надсилання його електронного звернення за допомогою мережі Інтернет на офіційну електронну пошту селищної військової адміністрації, за допомогою чат – боту громади в меседжерах Telegram та Viber, за допомогою сторінок громади та селищної військової адміністрації в соціальних мережах, а також подання усного звернення за допомогою засобів телефонного зв'язку (в тому числі «гарячою лінією».

Всього надійшло протягом звітного періоду 799 звернень. Аналіз шляхів надходження звернень показує, що у 2025 році переважна більшість звернень, а саме 725 (90,7 %), була отримана поштовим зв'язком через службові електронні адреси, тоді як на особистому прийомі громадян прийнято 74 звернення (9,3 %). За результатами розгляду звернень у 2025 році встановлено, що 716 звернень було вирішено позитивно (89,6 %), у 83 випадках громадянам надано роз'яснення (10,4 %), при цьому відмов у задоволенні звернень та інших результатів розгляду не зафіксовано. Це свідчить про належну організацію роботи зі зверненнями громадян та дотримання вимог чинного законодавства.

Тематика звернень у 2025 році має яскраво виражений соціальний характер. Основну частину становлять питання соціального захисту населення — 765 звернень (95,7 %). Також порушувалися питання праці та заробітної плати (7 звернень), сімейної та гендерної політики і захисту прав дітей (3 звернення), аграрної політики та земельних відносин (2 звернення), освітньої галузі (3 звернення), забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку (3 звернення), а також інших напрямів (16 звернень).

Якісна робота щодо опрацювання звернень громадян на рівні органів територіальної громади сприяє зменшенню кількості звернень, які надходять в подальшому до районної чи обласної державних адміністрацій та інших органів виконавчої влади.

Аналізуючи звернення, що продовжують надходити протягом 2025 року на офіційному веб-сайті Горностаївської громади створено відповідні розділи для швидкого та доступного отримання інформації про державні та місцеві послуги та програми підтримки «До уваги ВПО», «Військовим та ветеранам», «Цифрова трансформація», «Кібербезпека», «Безбар'єрність». На всіх наявних веб – ресурсах територіальної громади опубліковувались відповідні матеріали щодо отримання допомоги для військовослужбовців, учасників бойових дій, ветеранів та членів їх родин в рамках затвердженої місцевої програми. Також опубліковувались матеріали про можливість отримання мешканцями громади матеріальної допомоги в рамках місцевої програми соціального захисту.

За звітний період надійшло 3 повторних звернення (стосовно перейменування об'єктів).

Порушень щодо термінів розгляду звернень громадян упродовж 2025 року не було. На питання, порушені заявниками, які не відносяться до компетенції селищної військової адміністрації та селищної ради, надаються обґрунтовані відповіді з роз'ясненням щодо шляхів їх вирішення.

Керівникам та службовцям селищної військової адміністрації та селищної ради постійно наголошується на необхідності посилення вимогливості, відповідальності та контролю за станом справ з розгляду заяв і звернень громадян, підвищення ефективності роботи зі зверненнями громадян, зокрема щодо вирішення на місцевому рівні тих питань, з якими громадяни звертаються до органів влади вищого рівня, надання повних вичерпних відповідей з посиланням на чинне законодавство, вжиття заходів щодо усунення причин, які породжують повторні та колективні звернення громадян, а також недопущення випадків порушення термінів розгляду звернень, встановлених законодавством.

У 2026 році робота селищної військової адміністрації та селищної ради буде спрямована на виконання вимог чинного законодавства про звернення громадян та перебуватиме на постійному контролі.