

Інформаційно-аналітична довідка  
щодо звернень громадян, розглянутих  
в Черкаській обласній військовій  
адміністрації протягом 2024 року

На виконання вимог Указу Президента України від 07.02.2008 № 109/2208 „Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування“, розпорядження Черкаської обласної державної адміністрації від 28.02.2017 № 101 „Про внесення змін до розпорядження обласної державної адміністрації від 05.03.2008 № 55“, інформуємо.

Протягом 2024 року органи виконавчої влади та місцевого самоврядування області проводили необхідну роботу, спрямовану на забезпечення реалізації конституційного права громадян на звернення відповідно до вимог чинного законодавства.

З метою проведення аналізу й узагальнення даних про роботу із зверненнями громадян та на виконання доручення Офісу Президента України від 10.12.2024 № 22-02/1/63 сектором по роботі із зверненнями громадян апарату Черкаської обласної державної адміністрації (далі – сектор) проаналізовано інформаційно-аналітичні та статистичні матеріали, надані органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування області.

За результатами аналізу встановлено, що упродовж 2024 року до органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування області надійшло 53 048 звернень громадян, що на 1 781 звернення (або на 3,25 відсотка) менше, ніж у 2023 році.

У районних державних/військових адміністраціях (далі – райдержадміністрації) зареєстровано та розглянуто 1 074 звернення громадян, що на 514 звернень (або на 23,37 відсотка) менше, ніж у 2023 році. Зменшилася на 5,77 відсотка кількість повторних, на 8,34 відсотка – кількість колективних звернень.

Заявниками у зверненнях, зареєстрованих у райдержадміністраціях, порушено 1 241 питання, що на 355 питань менше, ніж у 2023 році.

За актуальністю питання розподіляються наступним чином. На першому місці – проблематика соціального захисту (17,88 відсотка від загальної кількості питань). У порівнянні з 2023 роком кількість питань цієї тематичної групи зменшилася на 75 відсотків. На другому місці – питання забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян (6,45 відсотка). Кількість питань цієї тематики у зверненнях громадян за 2024 рік збільшилася, у порівнянні з 2023 роком, на 158,06 відсотка.



Збільшилася у 7,2 рази (2023 рік – 9 звернень, 2024 рік – 65 звернень) у звітному періоді і кількість звернень до райдержадміністрацій з питань освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності (5,23 відсотка). Майже в 3 рази збільшилася кількість звернень громадян з питань комунального господарства (4,75 відсотка). Замикає п'ятірку найактуальніших питань, порушених громадянами в зверненнях, зареєстрованих у райдержадміністраціях, питання сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей (4,67 відсотка), кількість яких також збільшилася у порівнянні з 2023 роком, більше, ніж у 4 рази.

Також спостерігається збільшення кількості питань у таких тематичних групах: охорона здоров'я (на 141,66 відсотка), житлова політика – у 3 рази, діяльність органів місцевого самоврядування – на 81,48 відсотка. Зменшилася кількість звернень громадян з питань аграрної політики на 56,87 відсотка, з питань транспорту та зв'язку – на 39,40 відсотка.

Згідно з даними виконавчих комітетів міських, селищних та сільських рад протягом 2024 року до органів місцевого самоврядування області надійшло 49 495 звернень, що на 1 145 звернень (або 2,27 відсотка) менше, ніж за 2023 рік. Зменшилася кількість звернень громадян, зареєстрованих у міських радах територіальних громад на 16,41 відсотка. Зросла кількість звернень, розглянутих у сільських радах – на 34,4 відсотка, у селищних радах – на 16 відсотків.

Найпоширенішими питаннями, що порушували заявники у зверненнях, зареєстрованих у міських радах територіальних громад, були питання соціального захисту (37,42 відсотка від загальної кількості питань). У порівнянні з 2023 роком їх кількість зросла на 26,87 відсотка.

На другому місці за актуальністю – питання комунального господарства (13,86 відсотка). У звітному періоді спостерігається зменшення (до 2023 року) кількості питань цієї тематичної групи на 20,06 відсотка.

Третє місце посіли питання аграрної політики та земельних відносин – 9,71 відсотка. Проте, у порівнянні з 2023 роком, кількість звернень громадян із зазначеної тематики зросла на 56,81 відсотка.

Також активно зверталися громадяни до міських рад області з питань житлової політики (4,31 відсотка) та охорони здоров'я (3,07 відсотка), які посіли четверте та п'яте місця відповідно.

Слід відзначити значне (у 20 разів) збільшення кількості звернень громадян до виконавчих комітетів міських рад територіальних громад з питань обороноздатності, суверенітету, міждержавних та міжнародних відносин.

За інформацією селищних та сільських рад 64 відсотки всіх звернень громадян, розглянутих упродовж 2024 року, надійшло під час особистих прийомів голів та заступників голів територіальних громад.

За актуальністю питання, порушені у зверненнях громадян, що надійшли до сільських і селищних рад, розподілилися таким чином. На першому місці – питання соціального захисту (34,62 відсотка від кількості звернень), на другому місці – група питань аграрної політики і земельних відносин (19,32 відсотка). Третє, четверте і п'яте місця посіли відповідно питання

комунального господарства (7,14 відсотка), житлової політики (2,77 відсотка), сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей (2,21 відсотка).

Слід зазначити, що із значним порушенням установлених термінів інформування надано статистичні матеріали на виконання доручення Офісу Президента України від 10.12.2024 № 22-02/1/63 Лисянською селищною радою.

У Черкаській обласній військовій адміністрації (далі – Черкаська ОВА) упродовж 2024 року розглянуто 1 762 звернення громадян, що на 41 звернення, або 2,28 відсотка менше, ніж у 2023 році.

| 12 місяців                  | 2020 року | 2021 року | 2022 року | 2023 року | 2024 року |
|-----------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Загальна кількість звернень | 1741      | 1731      | 1973      | 1803      | 1762      |

Надходження звернень громадян за територіальною ознакою протягом звітного періоду:

| Район, міська територіальна громада-місто обласного значення | Кількість звернень, жителів регіону, що надійшли до Черкаської ОВА у 2024 році | % до загальної кількості звернень |
|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| Звенигородський район                                        | 160                                                                            | 9                                 |
| Золотоніський район                                          | 55                                                                             | 3,1                               |
| Уманський район                                              | 79                                                                             | 4,5                               |
| Черкаський район                                             | 226                                                                            | 12,8                              |
| м. Багачеве (Ватутіне) (міська територіальна громада)        | 12                                                                             | 0,7                               |
| м. Золотоноша (міська територіальна громада)                 | 31                                                                             | 1,8                               |
| м. Канів (міська територіальна громада)                      | 15                                                                             | 0,9                               |
| м. Сміла (міська територіальна громада)                      | 52                                                                             | 2,9                               |
| м. Умань (міська територіальна громада)                      | 36                                                                             | 2                                 |
| м. Черкаси (міська територіальна громада)                    | 638                                                                            | 36,2                              |

Від жителів інших регіонів України до Черкаської ОВА упродовж 2024 року надійшло 458 звернень, що становить 26 відсотків від загальної кількості звернень.

Конституційним правом на звернення скористалися 9 100 громадян, що на 176 громадян (або на 1,02 відсотка) більше, ніж у 2023 році.

Щоденно громадяни мають можливість отримати необхідну допомогу і консультації за „телефоном довіри“ Черкаської ОВА. За звітний період спеціалістами сектору надано 1 628 консультацій жителям Черкаської області та інших регіонів України.

Упродовж звітного періоду з центральних органів виконавчої влади на розгляд до Черкаської ОВА надійшло 390 звернень, що на 7 звернень або

на 1,76 відсотка менше, ніж у 2023 році. Їх питома вага становить 22,1 відсотка від загальної кількості звернень (додаток 1):

| 12 місяців                          | 2020 року | 2021 року | 2022 року | 2023 року | 2024 року |
|-------------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Загальна кількість звернень з ЦОВ   | 556       | 643       | 243       | 397       | 390       |
| Питома вага від загальної кількості | 31,9      | 37,1      | 12,3      | 22        | 22,1      |

Збільшилася кількість звернень, надісланих на розгляд до Черкаської ОВА з Офісу Президента України на 10,4 відсотка, з Кабінету Міністрів України – на 39 відсотків. На 40 відсотків зменшилася кількість звернень громадян, надісланих на розгляд Черкаській ОВА з Верховної Ради України.

Показники надходження звернень громадян за 2024 рік у порівнянні з показниками чотирьох останніх років до Офісу Президента України, Верховної Ради України, Кабінету Міністрів України (додаток 2):

| 12 місяців | 2020 року | 2021 року | 2022 року | 2023 року | 2024 року |
|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| ОПУ        | 336       | 273       | 135       | 148       | 154       |
| КМУ        | 60        | 43        | 61        | 64        | 89        |
| ВРУ        | 48        | 108       | 35        | 90        | 54        |

На виконання вимог статті 5 Закону України „Про звернення громадян“ (далі – Закон) щодо розгляду електронних звернень у Черкаській ОВА здійснюється опрацювання електронних звернень громадян. Упродовж звітного періоду надійшло 894 електронних звернень, що на 331 звернення (або на 58,8 відсотка) більше, ніж у 2023 році.

Із загальної кількості звернень, зареєстрованих в Черкаській ОВА упродовж звітного періоду, 101 – колективне, що на 45 звернень, або на 30,8 відсотка менше, ніж у 2023 році.

Станом на 01.01.2025 із загальної кількості звернень 482 (27,4 відсотка) вирішено позитивно, на 1 074 звернення (61 відсоток) надано роз’яснення, на контролі перебувало 53 звернення, 130 звернень (7,4 відсотка) розглянуто відповідно до статей 5, 7, 8 Закону. По 2 зверненнях прийняті рішення щодо відмовлення у задоволенні вимог заявників.

Громадянами порушено 1 888 питань, що на 89 питань менше, ніж у зверненнях, розглянутих у Черкаській ОВА упродовж 2023 року (додаток 3).

Перше місце за актуальністю упродовж звітного періоду посіло питання забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізації прав і свобод громадян (361, або 19,1 відсотка від загальної кількості питань).

Переважна частина цих звернень пов’язана з неправомірними, на думку заявників, діями працівників районних та Черкаського міського територіальних центрів комплектування та соціальної підтримки.

Також громадяни зверталися із заявами щодо можливих порушень норм

чинного законодавства посадовими особами органів місцевого самоврядування, керівниками окремих приватних підприємств, із скаргами на неналежну допомогу працівників поліції у вирішенні конфліктів із сусідами.

На другому місці – питання молоді, фізичної культури і спорту (329, або 17,4 відсотка). У цій тематичній групі переважають звернення представників громадських організацій щодо погодження заходів спортивного та національно-патріотичного спрямування.

Питання соціального захисту перебувають на третьому місці (178, або 9,4 відсотка). Найчастіше у цій тематичній групі громадянами порушувалися питання надання матеріальної допомоги, призначення житлових субсидій, призначення та виплати допомог внутрішньо переміщеним особам (далі – ВПО), перерахунків розміру пенсій.

Четверте місце за актуальністю посіли питання комунального господарства (116, або 6,1 відсотка). Тематика звернень громадян цієї тематичної групи здебільшого стосувалася необґрунтовано завищених, на думку заявників, тарифів на теплопостачання, надання неякісних житлово-комунальних послуг, діяльності керівників об'єднань співвласників багатоквартирних будинків (ОСББ), сприяння у проведенні ремонтів гуртожитків та багатоповерхових будинків. Жителі м. Черкаси зверталися із заявами про невдоволення діяльністю Товариства з обмеженою відповідальністю „Управлінська компанія „Нова якість“.

Завершує п'ятірку найактуальніших питань, що порушувалися заявниками упродовж звітного періоду, питання економічної, цінової, інвестиційної, зовнішньоекономічної, регіональної політики, будівництва, підприємництва (111, або 5,9 відсотка).

До Черкаської ОВА зверталися представники громадських організацій із проектами, пропозиціями щодо повоєнного розвитку регіону, сприяння в покращенні роботи окремих підприємств. Заявники також зверталися із заявами на неправомірне, на їх думку, розміщення реклами, скаргами на порушення будівельних норм сусідами та будівельними організаціями.

Одним з поширених питань, що порушують заявники, залишається питання обороноздатності, суверенітету, міжнародних і міжнаціональних відносин (95, або 5 відсотків). До Черкаської ОВА зверталися волонтери за сприянням у наданні допомоги військовим частинам Збройних сил України (далі – ЗСУ), також зверталися родичі військових, що зникли безвісті за допомогою в їхньому пошуку, встановленні їх місця перебування.

Разом з тим досить часто громадяни зверталися до Черкаської ОВА з питань транспорту і зв'язку (80, або 4,5 відсотка від загальної кількості питань). Найбільш поширеними були питання ремонту доріг, підвищення якості обслуговування автобусних маршрутів.

Дані про кількість звернень громадян за характером найбільш поширених питань за 2024 рік у порівнянні з 2023 роком:

| Назва питання                                                                                                            | 2023 рік | 2024 рік   | різниця (%) |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------------|-------------|
| Забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян, запобігання дискримінації | 319      | <b>361</b> | + 13,2      |
| Молодь. Фізична культура і спорт                                                                                         | 268      | <b>329</b> | + 22,8      |
| Соціальний захист                                                                                                        | 181      | <b>178</b> | - 1,7       |
| Економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика, будівництво, підприємництво                 | 69       | <b>111</b> | + 60,9      |
| Комунальне господарство                                                                                                  | 157      | <b>116</b> | -26,1       |
| Обороздатність, суверенітет, міжнародні та міжнаціональні відносини                                                      | 177      | <b>95</b>  | - 46,3      |
| Транспорт і зв'язок                                                                                                      | 88       | <b>80</b>  | - 9,1       |
| Аграрна політика і земельні відносини                                                                                    | 79       | <b>58</b>  | -26,6       |
| Охорона здоров'я                                                                                                         | 75       | <b>63</b>  | - 16        |

Упродовж 2024 року в Черкаській ОВА розглянуто 217 звернень громадян, віднесених до найменш соціально захищених категорій, що на 15 звернень (на 6,5 відсотка) менше, ніж у 2023 році, з них 24 звернення – від ВПО. У цих зверненнях здебільшого порушувалися питання отримання матеріальної, гуманітарної допомоги, допомоги в лікуванні, призначення житлових субсидій, соціальних допомог, сприяння в забезпеченні житлом, забезпеченні пільгового автобусного перевезення.

Упродовж звітної періоду до Черкаської ОВА надійшло 4 звернення від жінок, які мають звання „Мати-героїня“, та 1 звернення від Героя Радянського Союзу. Доручення щодо розгляду зазначених звернень дані начальником Черкаської ОВА. У 3 зверненнях Матері-героїні порушено питання ремонту автомобільної дороги загального користування місцевого значення Благодатне – Воронинці. Заявник – Герой Радянського Союзу звертався з проханням надати роз'яснень щодо пільг на оплату житлово-комунальних послуг. З порушених питань заявникам надано вичерпні відповіді в терміни, визначені Законом. Одне звернення Матері-героїні стосувалося питання вчинення домашнього насильства. Відповідно до частини 3 статті 7 Закону звернення надіслано на розгляд до Головного управління Національної поліції у Черкаській області.

Упродовж 2024 року до Черкаської ОВА надійшло 22 звернення учасників бойових дій, у яких здебільшого порушувались питання сприяння в матеріально-технічному забезпеченні військових підрозділів ЗСУ, в наданні медичної допомоги, забезпеченні житлом.

Згідно із затвердженим на 2024 рік планом сектору вивчено стан роботи із зверненнями громадян та надана необхідна методична і практична допомога

структурним підрозділам Черкаської ОВА.

Слід зазначити, що упродовж 2024 року порушувались терміни інформування за результатами розгляду звернень Департаментом цивільного захисту населення, оборонної роботи та взаємодії з правоохоронними органами, Департаментом регіонального розвитку Черкаської обласної державної адміністрації.

На офіційному веб-сайті Черкаської ОВА в рубриці „Прийом громадян“ розміщено графіки особистого прийому громадян керівництвом органу виконавчої влади, Порядок організації прийому громадян. Щоквартально оновлюється інформація щодо звернень громадян, розглянутих в Черкаській ОВА. Проте наразі проведення особистих прийомів керівництвом Черкаської ОВА відбувається виключно з питань захисту та оборони.

Інформацію про виконання заходів щодо забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення в термін, визначений розпорядженням Черкаської обласної державної адміністрації від 28.02.2027 № 101 „Про внесення змін до розпорядження обласної державної адміністрації від 05.03.2008 № 55“ надано органами виконавчої влади, органами місцевого самоврядування області та лише 50 відсотками структурних підрозділів Черкаської ОВА.

Станом на 20.01.2025 не подали інформацію про виконання зазначеного нормативного акту Департамент агропромислового розвитку, Департамент цивільного захисту, оборонної роботи та взаємодії з правоохоронними органами Черкаської обласної державної адміністрації (далі – Черкаська ОДА).

Змістовна порівняльна інформація та характеристика звернень властива звітній інформації Департаменту соціального захисту Черкаської ОДА (розглянуто 491 звернення), управління охорони здоров'я (1 390 звернень), управління освіти і науки (235 звернень), Служби у справах дітей Черкаської ОДА (розглянуто 124 звернення), Державного архіву Черкаської області (2 062 звернення).

Чіткий облік і контроль за розглядом повторних і колективних звернень громадян відбувається у Департаменті соціального захисту, Департаменті регіонального розвитку, Департаменті будівництва, Департаменті фінансів Черкаської ОДА, управлінні охорони здоров'я, управлінні освіти і науки, управлінні культури та охорони культурної спадщини, управлінні екології та природних ресурсів, Службі у справах дітей Черкаської ОДА.

Особисті прийоми громадян, у тому числі виїзні, відповідно до графіків та за необхідності здійснюють керівники Служби у справах дітей Черкаської ОДА, управління охорони здоров'я, управління екології та природних ресурсів Черкаської ОДА Департаменту соціального захисту, Департаменту будівництва Черкаської ОДА.

Результати роботи із зверненнями громадян систематично та у звітний період (щорічно) розглянуті на колегіях структурного підрозділу в Департаменті соціального захисту Черкаської ОДА, управлінні охорони здоров'я, управлінні освіти і науки, Службі у справах дітей Черкаської ОДА.

У кожному структурному підрозділі Черкаської ОДА, органі виконавчої влади та органі місцевого самоврядування функціонує прямий телефонний зв'язок „Гаряча лінія“, де заявники отримують необхідних роз'яснень, консультацій, громадяни спрямовуються для вирішення порушених питань по суті.

Структурні підрозділи Черкаської ОДА, органи виконавчої влади та органи місцевого самоврядування в області ефективно використовують офіційні веб-сайти та сторінки у соціальних мережах для оприлюднення результатів своєї роботи та з метою взаємодії з громадськістю.

За підсумками проведеного аналізу щодо роботи із зверненнями громадян структурними підрозділами Черкаської ОДА, органами виконавчої влади та місцевого самоврядування області за 2024 рік та з метою її поліпшення пропонуємо:

Головам районних державних/військових адміністрацій, міським головам, головам селищних та сільських рад керівникам структурних підрозділів облдержадміністрації забезпечити розгляд звернень громадян, у терміни, визначені статтею 20 Закону України „Про звернення громадян“ та дорученнями керівництва обласної державної/військової адміністрації щодо їх розгляду; особисті, зокрема виїзні прийоми громадян здійснювати відповідно до вимог Указу Президента України від 07.02.2008 №109 „Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування“, розпорядження Черкаської обласної державної адміністрації від 28.02.2017 № 101 „Про внесення змін до розпорядження обласної державної адміністрації від 05.03.2008 № 55“.

Відповідальним за роботу із зверненнями громадян у структурних підрозділах Черкаської ОДА, районних державних/військових адміністраціях, виконкомах міських, селищних, сільських рад:

1. При підготовці статистичних матеріалів на виконання щорічного доручення Офісу Президента України щодо проведення аналізу та узагальнення даних про роботу із зверненнями громадян не допускати арифметичних і технічних помилок, що значно ускладнюють їх опрацювання, дотримуватися оригінальної форми статистичного звіту, що надається Офісом Президента України.

2. Діловодство за зверненнями громадян вести окремо від загальної документації у журналі письмових звернень та журналі особистих прийомів керівників органу виконавчої влади/органу місцевого самоврядування, форми яких затверджені постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348 „Про затвердження Інструкції діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації“.

3. Інформацію про виконання заходів щодо забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення надавати в термін, визначений розпорядженням Черкаської обласної державної адміністрації

від 28.02.2027 № 101 „Про внесення змін до розпорядження обласної державної адміністрації від 05.03.2008 №55“.

4. Розгляд звернень громадян, підготовку узагальненої інформації за результатами виконання заходів щодо забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення здійснювати з дотриманням принципів професійності, об'єктивності, змістовності, інформативної насиченості, відповідності до вимог чинного законодавства.

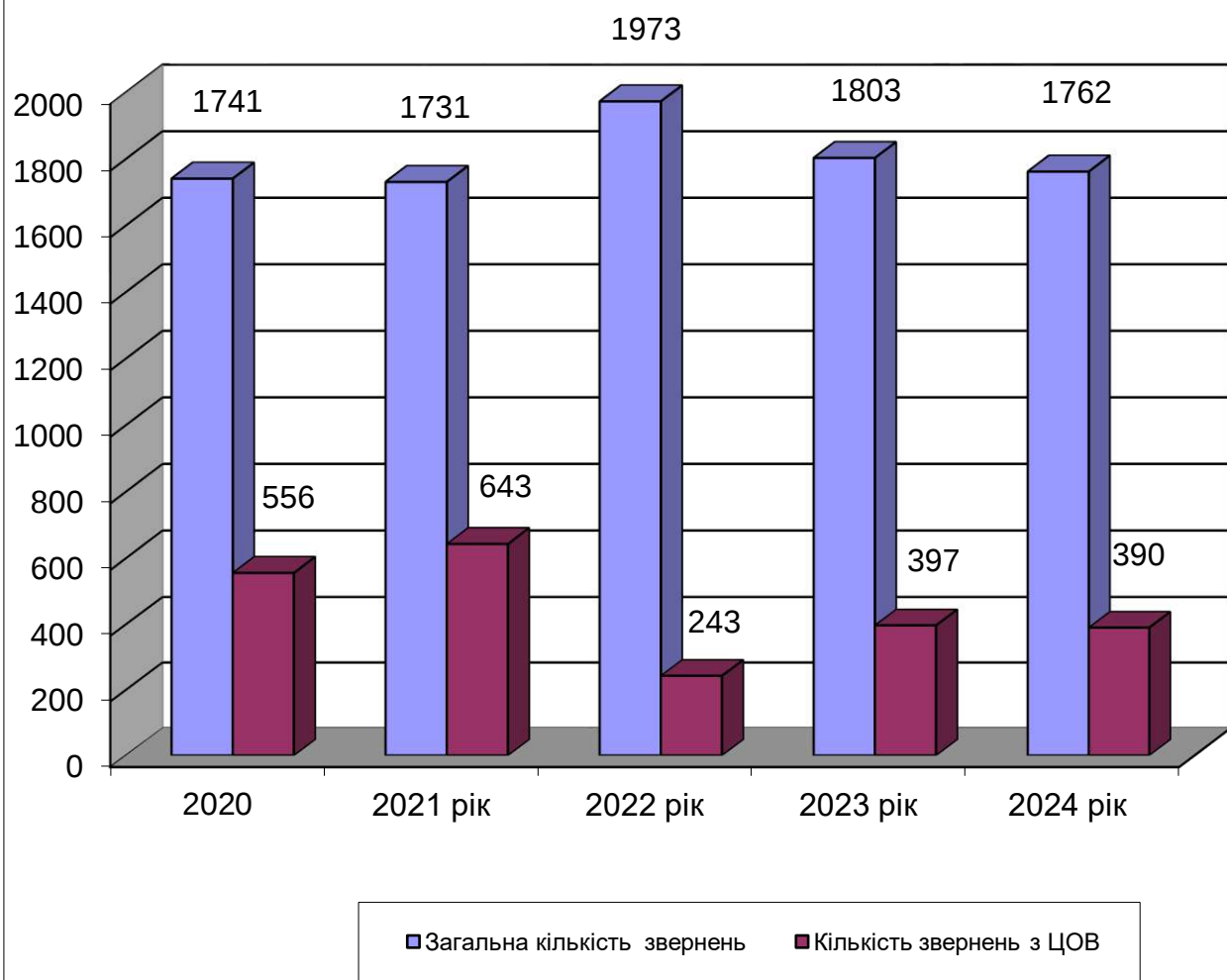
Додатки: на 3 арк. в 1 прим.

Керівник апарату Черкаської  
обласної державної адміністрації

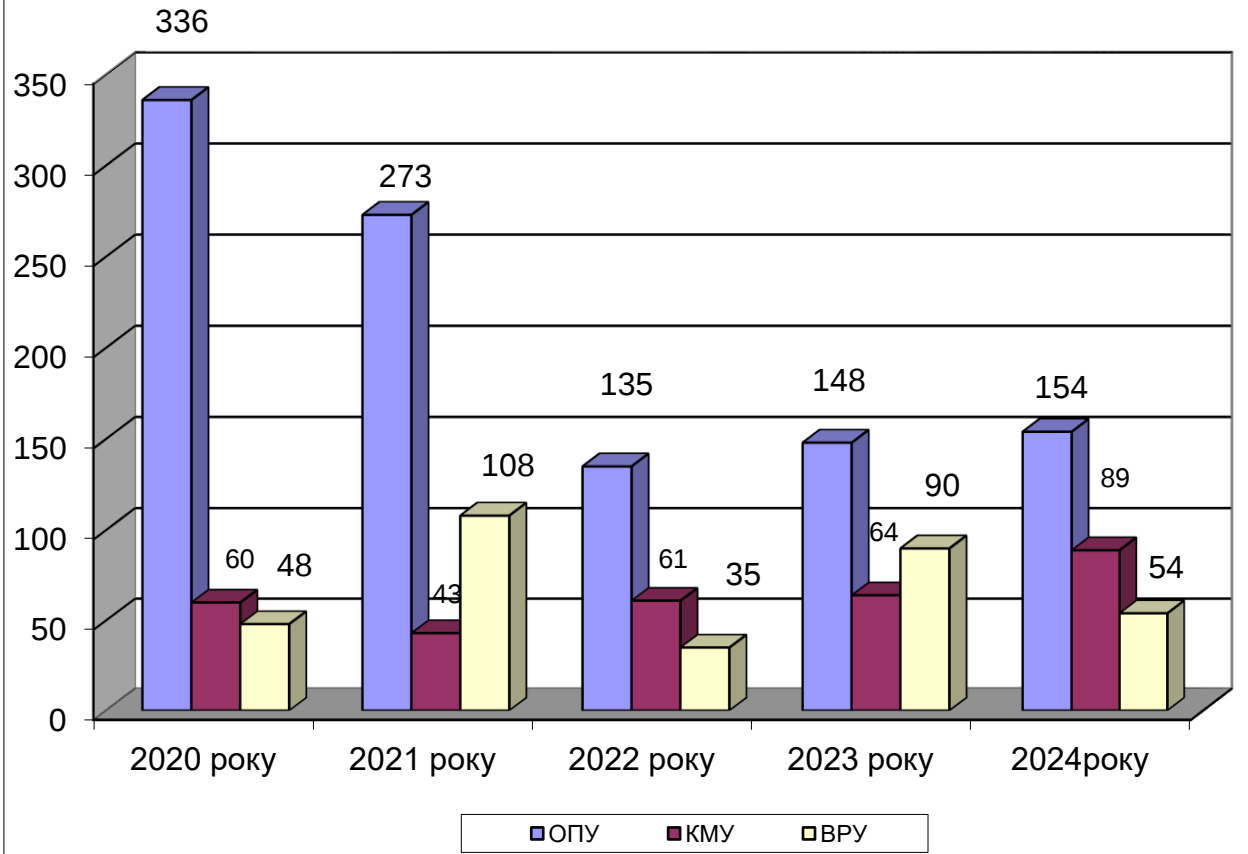
Олена БОРТНИК

Додаток 1

**Загальна кількість звернень громадян, розглянутих у  
облдерждаміністрації  
за 2024 рік у порівнянні з періодом 2020-2023 років**



**Кількість звернень громадян, надісланих на розгляд до  
облдержадміністрації центральними органами влади  
за 2024 рік у порівнянні з  
періодом 2020-2023 років**



### Дані про зміст звернень громадян за 2024 рік (%)

