

Інформація про підсумки роботи зі зверненнями громадян в Одеській обласній державній (військовій) адміністрації у 2025 році

Відповідно до вимог Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України 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», розпоряджень голови Одеської обласної державної (військової) адміністрації вжито низку організаційних заходів для удосконалення роботи із зверненнями громадян в облдержадміністрації.

Облік заяв, скарг та пропозицій громадян здійснювався відповідно до вимог постанови Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, у медіа» окремо від інших видів діловодства.

Впродовж 2025 року обласною державною (військовою) адміністрацією опрацьовано 3636 звернень (заяви, скарги, пропозиції), з яких: 1196 отримано поштою (881 з них – електронною поштою) та 1078 на особистому прийомі громадян. Решта (1362) надійшла за допомогою засобів телефонного зв'язку, інтернету та від інших органів влади.

Кількість громадян, які звернулися до обласної державної (військової) адміністрації, збільшилась з 2995 (у 2024 році) до 3636 (у 2025 році).

Збільшилась частка звернень громадян на особистому прийомі - із 896 (у 2024 році) до 1078 (у 2025 році).

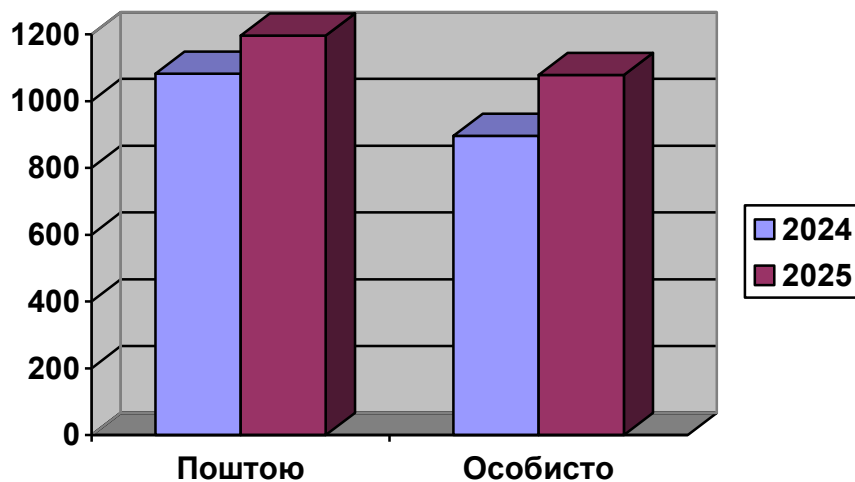


Рис. 1 Кількість звернень за формою надходження

Таблиця 1

	2024 рік	2025 рік	Абсолютний приріст (+/-)
Кількість звернень на особистому прийомі	896	1078	+182
Кількість звернень, які надійшли поштою	1082	1196	+114
Всього звернень громадян	2995	3636	+641
З них:	-	-	-
індивідуальних	2606	3360	+754
колективних	378	270	-108
анонімних	11	6	-5
Кількість питань, порушених у зверненнях громадян	2995	3636	+641
Кількість заявників	21428	16328	-5100

Як свідчить аналіз звернень громадян за територіальною ознакою, переважна більшість заяв, скарг та пропозицій надійшла до обласної державної (військової) адміністрації від мешканців Одеської області – 3192 (87,79 % від загальної кількості звернень), а саме:

- міста Одеси – 1730, або 47,58 % від загальної кількості звернень;
- Одеського району – 658, або 18,10 %;
- Білгород-Дністровського району – 263, або 7,23 %;
- Ізмаїльського району – 158, або 4,35 %;
- Подільського району – 135, або 3,71 %;
- Роздільнянського району – 112, або 3,08 %;
- Болградського району – 87, або 2,39 %;
- Березівського району – 49, або 1,35 %;

Від мешканців інших регіонів України – 444, або 12,21 % від загальної кількості звернень громадян.

Слід зазначити, що кількість звернень від мешканців Одеської області збільшилась на 20,36 %, у порівнянні з відповідним періодом минулого року, яка становила 2652 звернення.

Протягом 2025 року кількість колективних звернень зменшилась з 378 до 270, що становить 71,43 %, відповідно кількість повторних звернень громадян збільшилась з 441 до 682, що становить 154,65 % у порівнянні з минулим роком.

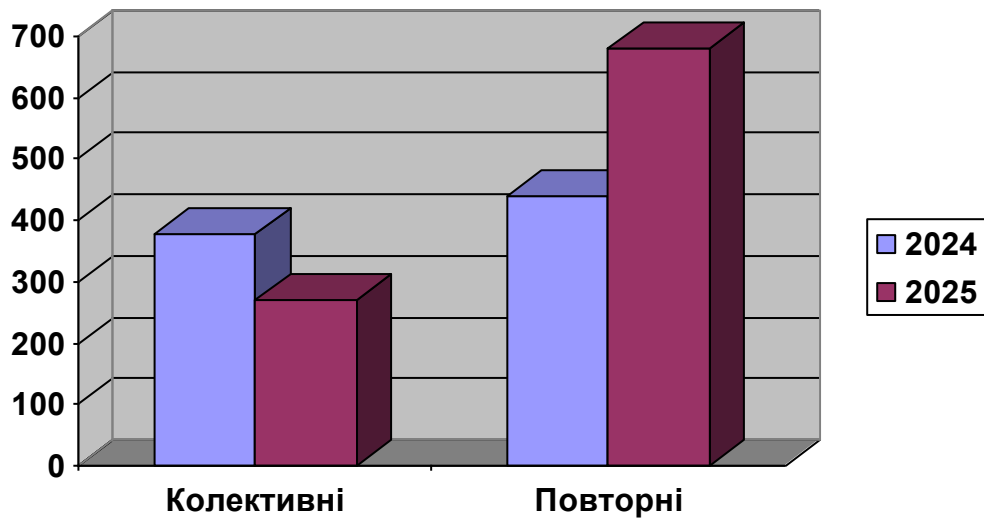


Рис. 2 Порівняльний аналіз кількості звернень

Окремо слід відзначити кількість звернень громадян, направлених на розгляд до обласної державної (військової) адміністрації вищими органами влади, у порівнянні з минулорічними показниками збільшилась на 10,62 % і становить 1125 звернень у порівнянні з минулим 2024 роком, яка становила 1017 звернень.

Зменшилась загальна кількість звернень громадян, направлених до обласної державної (військової) адміністрації з Верховної Ради України, на 23,17 %, яка становить 63 звернення у порівнянні з минулим роком – 82 звернення.

Офісом Президента України надіслано 285 звернень, що на 5,94 % менше у порівнянні з минулим роком – 303 звернення.

Кабінетом Міністрів України на розгляд до обласної державної (військової) адміністрації надіслано 432 звернення, що на 69,41 % більше у порівнянні з минулим роком – 255 звернень.

Збільшилась кількість звернень представників пільгових категорій з 517 до 902 в порівнянні з минулорічними показниками, з них:

- Матерів-героїнь – 2 (у 2024 році – 1 звернення);
- учасників війни та бойових дій – 62 (у 2024 році – 48);
- членів багатодітних сімей, одиноких матерів – 85 (у 2024 році – 43);
- внутрішньо переміщених осіб – 88 (у 2024 році – 3);
- осіб з інвалідністю, ветеранів праці – 599 (у 2024 році – 306).

Тематика звернень громадян

Таблиця 2

Зміст питання	Кількість питань, порушених у зверненнях у 2024 році	Кількість питань, порушених у зверненнях у 2025 році	Абсолютний приріст (+/-)
Соціальна політика, соціальний захист населення	818	803	-15
Комунальне господарство	430	508	+78
Молодь, фізична культура і спорт	141	362	+221
Забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян, запобігання дискримінації	204	338	+134
Охорона здоров'я	279	279	0
Культура та культурна спадщина, туризм	160	157	-3
Економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво	109	149	+40
Транспорт і зв'язок	51	116	+65
Освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність	134	107	-27
Аграрна політика і земельні відносини	75	102	+27
Діяльність органів місцевого самоврядування	57	89	+32
Житлова політика	66	86	+20
Інше	93	71	-22

Першість серед питань, порушених заявниками у зверненнях до обласної державної (військової) адміністрації, займають питання соціальної політики, соціального захисту населення – 803 (22,08 % від загальної кількості звернень) та питання з комунального господарства – 508 (13,97 % від загальної кількості звернень).

Питання молоді, фізичної культури і спорту порушили 362 рази (9,96 % від загальної кількості звернень).

Питання забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян, запобігання дискримінації порушили 338 разів (9,30 % від загальної кількості звернень).

Питання охорони здоров'я порушили 279 разів, що становить 7,67 % від загальної кількості звернень.

Питання культури та культурної спадщини, туризму порушили 157 разів (4,32 % від загальної кількості звернень).

Питання економічної, цінової, інвестиційної, зовнішньоекономічної, регіональної політики та будівництва, підприємництва порушили 149 разів (4,10 % від загальної кількості звернень).

Питання транспорту і зв'язку порушили 116 разів (3,19 % від загальної кількості звернень).

Питання освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності порушили 107 разів (2,94 % від загальної кількості звернень).

Питання аграрної політики і земельних відносин порушили 102 рази (2,81 % від загальної кількості звернень).

Питання діяльності органів місцевого самоврядування порушили 89 разів (2,45 % від загальної кількості звернень).

Питання житлової політики порушили 86 разів (2,37 % від загальної кількості звернень).

Питання діяльності місцевих органів виконавчої влади; обороноздатності, суверенітету, міждержавних і міжнаціональних відносин по 80 разів, що становить 2,20 % від загальної кількості звернень.

Питання екології та природних ресурсів мешканці області порушили 79 разів (2,17 % від загальної кількості звернень).

Протягом 2025 року керівництвом обласної державної (військової) адміністрації здійснено низку заходів для забезпечення прав громадян на звернення, а саме:

- щотижня аналізується стан справ щодо дотримання строків та результативності розгляду порушених у зверненнях громадян питань для підвищення персональної відповідальності керівників структурних підрозділів обласної державної (військової) адміністрації за якість та строки їх опрацювання;

- щоквартально головами райдержадміністрацій, міськими головами міст обласного значення, керівниками структурних підрозділів обласної державної (військової) адміністрації подаються звіти про роботу зі зверненнями громадян і хід виконання Указу Президента України від 7 лютого 2008 року № 109/2008. Звітування голів райдержадміністрацій проводиться також під час робочих поїздок голови та заступників голови обласної державної (військової) адміністрації до районів області.

З метою забезпечення контролю за організацією роботи із зверненнями громадян у районних державних (військових) адміністраціях надано практичну та методичну допомогу щодо організації даної роботи.

Обласна державна (військова) адміністрація приділяє значну увагу роз'яснювальній роботі серед громадян. На офіційному вебсайті облдержадміністрації висвітлюється інформація про заходи щодо забезпечення виконання вимог Указу Президента України 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». Зокрема, громадяни мають можливість звернутися до облдержадміністрації через вебсайт за допомогою спеціальної форми зворотнього зв'язку.

Окрема увага приділяється облдержадміністрацією зверненням громадян пільгових категорій населення: жінкам, яким присвоєно почесне звання України "Мати-героїня", особам з інвалідністю, героям України, ветеранам праці, ветеранам військової служби, учасникам війни, учасникам бойових дій, громадянам, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітним сім'ям, самотніми матерями.

Приймаються усні звернення від громадян, що звертаються «телефоном довіри» та на «гарячу телефонну лінію».

Інформація про функціонування телефонних «гарячих ліній» Одеської обласної державної (військової) адміністрації

Повна назва телефонної «гарячої лінії»	Телефонний номер	Графік роботи «гарячої лінії», довідкової телефонної служби
Гаряча телефонна лінія	(048) 718 92 84	з 10:00 до 12:00, щовівторка
Телефон довіри	(048) 718 92 71	з 10:00 до 12:00, у робочі дні

Впродовж 2025 року під час роботи «гарячих телефонних ліній» обласною державною (військовою) адміністрацією отримано та опрацьовано 154 звернення. У порівнянні з минулим роком кількість дзвінків збільшилась, у 2024 році становило 66 усних звернень.

Для попередження та оперативного реагування на проблеми, що найбільш турбують мешканців області, обласна державна (військова) адміністрація продовжує здійснювати моніторинг надходжень та стану розгляду звернень, які за дорученням перебувають на виконанні структурних підрозділів облдержадміністрації, територіальних підрозділів центральних органів виконавчої влади, райдержадміністрацій та міських рад міст обласного значення.

Виконання вимог Закону України «Про звернення громадян» та Указу Президента України від 7 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» перебувають на постійному контролі обласної державної (військової) адміністрації.