

ЗВІТ
про підсумки роботи із зверненнями громадян
у Мелітопольській районній державній адміністрації Запорізької області
протягом 9 місяців 2025 року у порівнянні з відповідним періодом 2024 року

З метою виконання завдань, визначених Законом України «Про звернення громадян», Указом 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», керівництвом Мелітопольської районної державної адміністрації Запорізької області вживаються заходи для забезпечення реалізації та гарантування закріплених Конституцією України права на звернення громадян до органів державної влади в умовах воєнного стану.

У зв'язку із військовою агресією російської федерації проти України та запровадженням воєнного стану, відповідно до наказу Міністерства з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України № 376 від 28.02.2025 «Про затвердження переліку територій, на яких ведуться бойові дії або тимчасово окупованих російською федерацією», вся територія Мелітопольського району з 24 лютого 2022 року до сьогодні перебуває в тимчасовій окупації.

Для забезпечення належної життєдіяльності Мелітопольського району здійснено тимчасову перереєстрацію Мелітопольської районної державної адміністрації за адресою м. Запоріжжя, проспект Соборний, 164 (розпорядження голови районної державної адміністрації від 16.08.2022 № 35 «Про зміну місцезнаходження Мелітопольської районної державної адміністрації»).

Організація роботи із зверненнями громадян у районній державній адміністрації здійснюється відповідно до 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», Інструкції з діловодства за зверненнями громадян, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348, розпоряджень голови облдержадміністрації та голови райдержадміністрації.

Розпорядження голови районної державної адміністрації, що регламентують роботу із зверненнями громадян:

від 01.10.2024 №116 «Про внесення змін до розпорядження голови районної державної адміністрації від 28.05.2021 № 208 «Про створення постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян при Мелітопольській районній державній адміністрації Запорізької області, затвердження Положення про неї та її складу».

від 01.10.2024 №118 «Про заходи щодо забезпечення конституційного права громадян на звернення до керівників органів місцевої виконавчої влади на період дії воєнного стану».

від 20.09.2021 №325 «Про затвердження Положення про відділ роботи із зверненнями громадян апарату Мелітопольської районної державної адміністрації Запорізької області».

Керуючись ст. 8 Закону України «Про правовий режим воєнного стану», враховуючи розпорядження голови Запорізької обласної державної адміністрації від 07.04.2022 № 160 «Про упорядкування організації роботи із зверненнями громадян під час воєнного стану» (зі змінами – розпорядження голови облдержадміністрації від 05.04.2023 №173), згідно з розпорядженням голови Мелітопольської районної державної адміністрації Запорізької області від 01.10.2024 № 118 «Про заходи щодо забезпечення конституційного права громадян на звернення до керівників органів місцевої виконавчої влади на період дії воєнного стану»: на період дії воєнного стану у зв'язку з неможливістю гарантувати безпеку громадянам, проведення особистих прийомів голови, першого заступника, заступників голови та керівника апарату районної державної адміністрації тимчасово замінено на проведення «гарячих телефонних ліній» спілкування із громадянами.

Голова Мелітопольської районної державної адміністрації Запорізької області проводить прямі «гарячі» лінії на базі КУ «Запорізький обласний контактний центр» Запорізької обласної ради (далі – Контактний центр) за телефоном 0-800-503-508.

Протягом 9 місяців 2025 року головою Мелітопольської районної державної адміністрації, начальником районної військової адміністрації та його заступниками було проведено 36 телефонних «гарячих» ліній, на які надійшло 25 звернень громадян.

Про проведення телефонних «гарячих» ліній, які проводяться керівництвом Запорізької обласної державної адміністрації Мелітопольська районна державна адміністрація анонсує на офіційному вебсайті. Також систематично інформує військові адміністрації Мелітопольського району, сільські, селищні ради та Мелітопольську міську раду шляхом повідомлення в індивідуальному порядку на електронні адреси. Начальники військових адміністрацій та голови громад Мелітопольського району у свою чергу анонсують проведення «гарячої» телефонної лінії керівництвом районної державної адміністрації на інформаційних стендах, зокрема у районних центрах допомоги для внутрішньо переміщених осіб (хабах).

Відповідно до Закону України «Про звернення громадян» подати звернення до районної державної адміністрації громадяни мають можливість письмово, шляхом надсилання поштою на адресу: проспект Соборний, 164 або на електронну адресу melitrda@gmail.com, melrda@i.ua.

Усі звернення, що надходять до Мелітопольської районної державної адміністрації реєструються в електронному журналі з урахуванням змін, що внесені до Класифікатора звернень громадян та розглядаються і вирішуються у терміни, що відповідають чинному законодавству.

Протягом 9 місяців 2025 року до Мелітопольської районної державної адміністрації надійшло 79 звернень, з них:

звернення, що надійшли на «гарячу» телефонну лінію керівництва Мелітопольської районної державної адміністрації – 25 звернень що становить 31,6 % до загальної кількості звернень;

звернення що надійшли на особистому прийомі керівництвом райдержадміністрації – 1 звернення, що 1,3 % становить до загальної кількості звернень;

звернення, що надійшли в електронному вигляді 53, в тому числі: - 25 звернень на урядову гарячу лінію, що становить 31,6 % до загальної кількості звернень; - 5 звернень на «гарячу» лінію облдержадміністрації, що становить 6,3 % до загальної кількості звернень; - 5 звернень на гарячі лінії керівництва облдержадміністрації, що становить 6,3 % до загальної кількості звернень; - 18 звернення до Запорізького обласного контакт центру, що становить 22,8 % до загальної кількості звернень.

Загальна кількість звернень громадян за 9 місяців 2025 року у порівнянні з аналогічним періодом 2024 року зменшилася на 1 звернення (на 1,3%). Також слід зазначити, що у звітному періоді активізувалися звернення на телефонну гарячу лінію та електронну адресу Мелітопольської районної державної адміністрації

Серед звернень громадян, які надійшли до райдержадміністрації протягом звітного періоду:

заяв – 74, що становить 93,7 % до загальної кількості звернень;

пропозицій (зауважень) – 3, що становить 3,8 % до загальної кількості звернень;

скарг – 2, що становить 2,5 % до загальної кількості звернень.

Колективних і повторних звернень протягом 9 місяців 2025 року, як і за відповідний період 2024 року, не зареєстровано.

Результати розгляду звернень за 9 місяців 2025 року:

- позитивно вирішено – 15, що становить 19,0 % до загальної кількості звернень звітного періоду, в порівнянні з відповідним періодом 2024 року більше на 8 звернень ;

- відмовлено у задоволенні – 0, як і у відповідному періоді 2024 року;

- надано роз'яснення – 49, або 62,0 % до загальної кількості звернень звітного періоду, в порівнянні з відповідним періодом 2024 року – менше на 5 звернень;

- інше (переслано за належністю, відповідно до статті 7 Закону України "Про звернення громадян") – 15, що становить 19,0 % до загальної кількості звернень звітного періоду, в порівнянні з відповідним періодом 2024 року більше на 15 звернень.

Протягом 9 місяців 2025 року повернення звернень авторам (відповідно до статей 5 і 7 Закону України «Про звернення громадян» не відбувалося. Звернень, що не підлягають розгляду (відповідно до статей 8 і 17 Закону) не було. Звернень з порушеним терміном розгляду протягом звітного періоду не було.

За 9 місяців 2025 року до райдержадміністрації надійшло одне анонімне звернення. За аналогічний період 2024 року анонімних звернень не надходило.

Узагальнені дані про звернення громадян, що надійшли до Мелітопольської районної державної адміністрації за 9 місяців 2025 року та аналогічний період 2024 року, надані в табличних формах, що додаються.

У зверненнях громадян, що надійшли до райдержадміністрації протягом 9 місяців 2025 року було порушено 96 питань різної тематики, що на 11 питань більше, ніж за аналогічний період минулого року (85 питань).

Питання, які порушували громадяни у своїх зверненнях упродовж 9 місяців 2025 року:

- соціальний захист населення – 37 звернень, або 46,8% до загальної кількості звернень;
- праці і заробітної плати – 5 звернень, або 6,3 % до загальної кількості звернень;
- охорони здоров'я – 2 звернення, або 2,5% до загальної кількості звернень;
- житлової політики – 3 звернення, або 3,8 % до загальної кількості звернень;
- сімейної та гендерної політики, захисту дітей – 3 звернення, або 3,8 % до загальної кількості звернень;
- освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності – 2 звернення, або 2,5 % до загальної кількості звернень;
- інші – 30 звернень, або 38,0 % до загальної кількості звернень;

У звітному періоді пріоритетними питаннями для громадян було надання матеріальної та гуманітарної допомоги, виплати соціальних допомог, надання довідок про неотримання виплат в Україні, забезпечення житлом, про видачу дублікату свідоцтва про право власності на нерухоме майно, відновлення документів, про надання довідки щодо перебування населеного пункту Мелітопольського району в тимчасовій окупації, про отримання документа про загальну середню освіту, про відшкодування збитків постраждалим, відновлення майна.

Серед основних питань, які порушували громадяни у своїх зверненнях упродовж відповідного періоду 2024 року, ключове місце займали питання: інші – 27 звернень, або 40,9 %; соціального захисту населення – 15 звернення, або 22,7 %; праці і заробітної плати – 6 звернень, або 9%; охорони здоров'я – 4, або 6 %; житлової політики – 5 звернень 7,6 %; діяльності органів місцевого самоврядування – 3 звернення, або 4,5 %; освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності – 2 звернення, або 3 %.

Категорії громадян, що звертались протягом звітного періоду до Мелітопольської районної державної адміністрації:

від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь надійшло 3 звернення, за аналогічний період 2024 року було 3 звернення;

від учасників війни осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників бойових дій надійшло 3 звернення, за аналогічний період 2024 року – 2 звернення;

від осіб з інвалідністю I,II,III групи за 6 місяців 2025 року надійшло 9 звернень, за аналогічний звітний період 2024 року – 5 звернень;

від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи надійшло 1 звернення, за аналогічний період 2024 року звернень не надходило;

від дітей війни, ветеранів праці, за 9 місяців 2025 року та аналогічний період 2024 року звернень не надходило.

Звіти про підсумки розгляду звернень громадян у Мелітопольській районній державній адміністрації висвітлюються на офіційному сайті Мелітопольської районної адміністрації
https://mrda.gov.ua/?r=posts.client&post_parent_id=99&post_type=page

03 жовтня 2025 року відбулося засідання постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян при Мелітопольській районній державній адміністрації Запорізької області, на якому було проведено аналіз звернень громадян, розгляд найбільш актуальних питань, які надійшли до райдержадміністрації протягом 9 місяців 2025 року.

З огляду на складні умови воєнного стану Мелітопольська районна державна адміністрація адаптувала свою діяльність по роботі із зверненнями громадян. Виконуючи основні вимоги 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», з метою оперативного вирішення питань, порушених у зверненнях, задоволення законних вимог заявників, Мелітопольською районною державною адміністрацією забезпечено своєчасний, об'єктивний і всебічний розгляд звернень громадян. За наслідками вирішення питань заявникам надаються обґрунтовані письмові відповіді в установлені законодавством строки. У відповідях зазначається процедура оскарження прийнятого рішення. Робота із зверненнями громадян перебуває на постійному контролі керівництва районної державної адміністрації. Незважаючи на складні умови, Мелітопольська районна державна адміністрація продемонструвала здатність ефективно працювати над зверненнями громадян, надаючи необхідну підтримку населенню. Прийняті рішення свідчать про прагнення адміністрації забезпечити максимальну доступність своїх послуг.

ДАНІ

про звернення громадян, що надійшли до Мелітопольської районної державної адміністрації Запорізької області протягом **9 місяців 2025 року** у порівнянні з відповідним періодом 2024 року

№	Найменування структурного підрозділу обласної адміністрації	Результати розгляду звернень **:															
		Кількість усіх звернень п.1.1, 1.1.1, 1.6) *		Кількість звернень, що надійшли поштою (п.1.1, 1.1.1, 1.6) *		Кількість звернень на особистому прийомі (п.1.2)*		вирішено позитивно п. 9.1		відмовлено у задоволенні п. 9.2		дано роз'яснення п. 9.3		інше п. 9.4 – 9.6			
								2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025
		2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025		
		2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15		
	I	80	79	80	78	-	1	7	15	-	-	54	49	1	15		
I	Мелітопольська районна державна адміністрація Запорізької області																

		адміністрація Запорізької області										Кількість звернень, з них:													
№	повернутих (п.2.2)		колективних (п.5.2)		від учасників війни, осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників бойових дій (п. 7.1, 7.3, 7.4, 7.5)		від осіб з інвалідністю I,II,III групи (п.7.7, 7.8, 7.9)		від ветеранів праці (п.7.6)		Від дітей війни (п.7.2)		від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів- героїнь (п.7.11, 7.12, 7.13) (п.7.14, 7.15)		від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи (п.7.14, 7.15)										
	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025									
	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31									
I	-	2	-	-	2	3	5	7	-	-	-	-	2	3	-	I									

		у тому числі питання***:																							
№	Кількість громадян, що звернулися	Кількість питань, порушених у зверненнях громадян		аграрної політики і земельних відносин	транспорті і зв'язку	фінансової, податкової, митної політики	соціального захисту		праці і заробітної плати, охорони праці, промислової безпеки						охорони здоров'я		комунального господарства		житлової політики		екології та природних ресурсів		забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, запобігання дискримінації		
		2024	2025				2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024
	2024 32	2025 33	2024 34	2025 35	2024 36	2025 37	2024 38	2025 39	2024 40	2025 41	2024 42	2025 43	2024 44	2025 45	2024 46	2025 47	2024 48	2025 49	2024 50	2025 51	2024 52	2025 53	2024 54	2025 55	
1	80	79	85	96	-	-	3	-	-	-	24	37	11	5	4	2	-	-	5	3	-	-	-	-	

у тому числі питання***:																		ПІБ, контактні дані відповідального працівника структурного підрозділу
№	сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей		освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності		діяльності громадян, релігії та міжконфесійних відносин		діяльності центральних органів виконавчої влади		діяльності місцевих органів виконавчої влади		діяльності органів місцевого самоврядування		обороздатності, суверенітету, міждержавних і міжнаціональних відносин		інші			
1	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	Тетяна БАБАНІНА , 0956331442, головний спеціаліст відділу управління персоналом апарату райдержадміністрації email: kadru_mtda@ukr.net	
	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71		
																		72
	1	3	4	2	—	—	—	—	—	—	3	—	—	—	37	30		

* указані пункти класифікатора звернень громадян, затвердженого постановою Кабінету Міністрів України № 858 від 24 вересня 2008 року

Голова районної державної адміністрації,
начальник районної військової адміністрації

Ігор СУДАКОВ

(підпис)