**Аналітична довідка**

**про підсумки роботи із зверненнями громадян у**

**Мелітопольській районній державній адміністрації Запорізької області**

**протягом 6 місяців 2025 року у порівнянні з 6 місяцями 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 № 309 від 22.12.2022 «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 держаній 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 голів облдержадміністрації та райдержадміністрації.

Розпорядження голови районної держаної 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  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 проводить прямі «гарячі» лінії на базі КУ «Запорізький обласний контактний центр» Запорізької обласної ради (далі – Контактний центр) за телефоном 0-800-503-508.

Протягом 6 місяців 2025 року головою Мелітопольської районної державної адміністрації, начальником районної військової адміністрації та його заступниками було проведено 26 телефонних «гарячих» ліній, на які надійшло 6 звернень.

Про проведення телефонних «гарячих» ліній, які проводяться керівництвом Запорізької обласної державної адміністрації Мелітопольська районна державна адміністрація анонсує на офіційному вебсайті, Телеграм-каналі та на офіційній сторінці райдержадміністрації у Фейсбуці. Також систематично інформує військові адміністрації, 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 на своїх вебсайтах, каналах, групах та в хабах.

Керуючись приписами 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 спеціально визначену електронну адресу [melitrda@gmail.com](mailto:melitrda@gmail.com), [melrda@i.ua](mailto: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 6 місяців 2025 року до Мелітопольської районної державної адміністрації надійшло 49 звернень, з них: в усному вигляді з «гарячої» телефонної лінії керівництва МРДА – 6 звернень, або 12,24 %; в електронному вигляді 43: з урядової гарячої лінії – 19 звернень, 38,8 %; з «гарячої» лінії облдержадміністрації – 3 звернення, або 6,12 %; з прямих телефонних ліній керівництва облдержадміністрації – 1 звернення, або 2 %; на електронну пошту районної державної адміністрації – 2 звернення, або 4,1 %; на електронну пошту від Запорізької обласної державної адміністрації – 18 звернень, або 36,7 %; від інших організації – 0 звернень.

Протягом 6 місяців 2024 року до Мелітопольської районної державної адміністрації надійшло 62 звернення в електронному вигляді, з них: електронною поштою – 21 звернення, або 33,9 %, які надійшли від Запорізької обласної державної адміністрації; з урядової гарячої лінії – 26 звернень, або 41,9 % ; з «гарячої» лінії облдержадміністрації – 9 звернення, або 14,5 %; з прямих телефонних ліній керівництва облдержадміністрації – 3 звернення, або 4,8 %; з гарячої лінії Всеукраїнського контакт-центру МОЗ COVID-19 –1, або 2 %.

Загальна кількість звернень громадян за 6 місяців 2025 року у порівнянні з аналогічним періодом 2024 року зменшилася на 13 звернень. Також слід зазначити, що у звітному періоді активізувалися звернення на телефонну гарячу лінію та електронну адресу Мелітопольської районної державної адміністрації

Серед 49 звернень громадян, які надійшли протягом 6 місяців 2025 року до райдержадміністрації: заяв – 45, або 91,8 %; пропозицій (зауважень) – 3, або 6,1 %; скарг – 1, або 2 %.

Серед 62 звернення, які надійшли протягом 6 місяців 2024 року до райдержадміністрації: заяв (клопотань) –58, або 93,5 %; пропозицій (зауважень) – 2, або 3,2 %; скарг –2, або 3,2 %.

Колективних і повторних звернень протягом 6 місяців 2025 року, як і за 6 місяців 2024, не зареєстровано.

Результати розгляду звернень за 6 місяців 2025 року: позитивно вирішено – 14, або 28,6 %; відмовлено у задоволенні – 0; дано роз’яснення – 31, або 63,3 %, інше – 4, або 8,2 %.

Результати розгляду звернень за 6 місяців 2024 року: позитивно вирішено – 7, або 11,3%; відмовлено у задоволенні – 0; дано роз’яснення – 54, або 87 %, інше – 2, або 3,2 %.

Протягом 6 місяців 2025 року звернення авторам відповідно до статей 5 і 7 Закону України «Про звернення громадян» (далі – Закон) не поверталися. За належністю відповідно до статті 7 Закону звернення не пересилалися. Звернень, що відповідно до статей 8 і 17 Закону не підлягають розгляду не було. Звернень з порушеним терміном розгляду протягом звітного періоду не було. За 6 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 6 місяців 2025 року та аналогічний період 2024 року, надані в табличних формах, що додаються.

У зверненнях громадян, що надійшли до райдержадміністрації протягом 6 місяців 2025 року було порушено 51 питання різної тематики, що на 15 питань менше, ніж за аналогічний період минулого року (66 питань).

Серед основних питань, які порушували громадяни у своїх зверненнях упродовж 6 місяців 2025 року, ключове місце займали питання: соціального захисту населення, що складають 21 звернень, або 41,2 %; інші – 20 звернень, або 39,2 %; житлової політики – 3 звернення, або 5,9 %; праці і заробітної плати – 2 звернення, або 3,9 %; охорони здоров’я – 2 звернення, або 3,9%; сімейної та гендерної політики – 2, або 3,9%; освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності – 1 звернення, або 1,9 %.

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 6 місяців 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 %.

Впродовж 6 місяців 2025 року до Мелітопольської районної державної адміністрації звернулося 49 громадян, що на 13 звернень менше, ніж за 6 місяців 2024 року: від учасників війни (62 звернення): осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників бойових дій за 6 місяців 2025 року – 3 звернення, за аналогічний період 2024 року – 2 звернення; від осіб з інвалідністю I,II,III групи за 6 місяців 2025 року - 2 звернення, за аналогічний звітний період 2024 року – 5 звернень; від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь за 6 місяців 2025 року надійшло 3 звернення, за аналогічний період 2024 року – 2 звернення; від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи за 6 місяців 2025 року – 1 звернення; за аналогічний період 2024 року звернень не надходило; від дітей війни, ветеранів праці, за 6 місяців 2025 року та аналогічний період 2024 року звернень не надходило.

[Звіти про підсумки розгляду звернень громадян у Мелітопольській районній державній адміністрації](https://rada.info/upload/users_files/02140857/d4d64df38a14eb13fd45b20f28a68c72.docx) висвітлюються на офіційному сайті Мелітопольської районної адміністрації <https://mrda.gov.ua/?r=posts.client&post_parent_id=99&post_type=page>

4 липня 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 6 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.