**Аналітична довідка**

**про підсумки роботи із зверненнями громадян у**

**Мелітопольській районній державній адміністрації Запорізької області**

**за І кварталу 2025 року у порівнянні з І кварталом 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.

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.

Керуючись приписами Закону України «Про звернення громадян» подати звернення до Мелітопольської районної державної адміністрації громадяни мають можливість письмово, шляхом надсилання поштою на адресу: проспект Соборний, 164, на спеціально визначену електронну адресу [melitrda@gmail.com](mailto:melitrda@gmail.com), [melrda@i.ua](mailto:melrda@i.ua), а також  звернутися на «гарячу» лінію райдержадміністрації за номером (095) 016-44-70.

Протягом І кварталу 2025 року до Мелітопольської районної державної адміністрації надійшло 29 звернень, з них: в усному вигляді з «гарячої» телефонної лінії керівництва МРДА – 3 звернення, або 10,3 %; в електронному вигляді 26: з урядової гарячої лінії - 13 звернень, 44,8 % ; з «гарячої» лінії облдержадміністрації – 1 звернення, або 3,4 %; з прямих телефонних ліній керівництва облдержадміністрації – 1 звернення, або 3,4 %; на електронну пошту районної державної адміністрації – 1 звернення, або 3,4 %; на електронну пошту від Запорізької обласної державної адміністрації - 10 звернень, або 34,4%; від інших організації – 0 звернень.

Протягом І кварталу 2024 року до Мелітопольської районної державної адміністрації надійшло 21 звернення в електронному вигляді, з них: електронною поштою - 12 звернень, або 57,1%, які надійшли від Запорізької обласної державної адміністрації; з урядової гарячої лінії - 2 звернення, або 9,5 % ; з «гарячої» лінії облдержадміністрації – 3 звернення, або 14,3 %; з прямих телефонних ліній керівництва облдержадміністрації – 3 звернення, або 14,3 %; з гарячої лінії Всеукраїнського контакт-центру МОЗ COVID-19 –1, або 4,8 %.

Загальна кількість звернень громадян за І квартал 2025 року у порівнянні з аналогічним періодом 2024 року збільшилась на 8 звернень. Також слід зазначити, що у звітному періоді активізувалися звернення на телефонну гарячу лінію та електронну адресу Мелітопольської районної державної адміністрації.

Серед 29 звернень громадян, які надійшли протягом І кварталу 2025 року до райдержадміністрації: заяв – 26, або 89,7 %; пропозицій (зауважень) – 2, або 6,9 %; скарг – 1, або 3,4 %.

Серед 21 звернення, які надійшли протягом І кварталу 2024 року до райдержадміністрації: заяв (клопотань) –19, або 90,5 %; пропозицій (зауважень) – 1, або 4,8 %; скарг –1, або 4,8 %.

Колективних і повторних звернень протягом І кварталу 2025 року, як і в І кварталі 2024, не зареєстровано.

Результати розгляду звернень у І кварталі 2025 року: позитивно вирішено – 6, або 20,7 %; відмовлено у задоволенні – 0; дано роз’яснення – 18, або 62 %, інше – 5, або 17,2 %.

Результати розгляду звернень у І кварталі 2024 року: позитивно вирішено – 3, або 14,2 %; відмовлено у задоволенні – 0; дано роз’яснення – 17, або 81 %, інше – 1, або 10,3 %.

Протягом першого кварталу 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 І квартал 2025 року та аналогічний період 2024 року анонімних звернень не надходило.

Узагальнені дані про звернення громадян, що надійшли до Мелітопольської районної державної адміністрації за І квартал 2025 та І квартал 2024 років, надані в табличних формах, що додаються.

У зверненнях громадян, що надійшли до райдержадміністрації протягом І кварталу 2025 року було порушено 31 питання різної тематики, що на 7 питань більше, ніж за аналогічний період минулого року (24 питання).

Серед основних питань, як порушували громадяни у своїх зверненнях упродовж І кварталу 2025 року, ключове місце займали питання: соціального захисту населення, що складають 15 звернень, або 48,4 %; інші – 10 звернень, або 32,%; житлової політики – 3 звернення, або 9,7 %; праці і заробітної плати – 1 звернення, або 3,2 %; охорони здоров’я – 1 звернення, або 3,2 %; освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності – 1 звернення, або 3,2 %.

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.

Серед основних питань, як порушували громадяни у своїх зверненнях упродовж І кварталу 2024 року, ключове місце займали питання: інші – 8 звернень, або 33,3%; праці і заробітної плати – 5 звернень, або 20,8 %; соціального захисту населення – 4 звернення, або 16,7 %; охорони здоров’я – 3, або 12,5 %; житлової політики – 2 звернення – 8,3 %; освіти, наукової, науково-технічної, інноваційної діяльності та інтелектуальної власності – 1 звернення, або 4,2 %; діяльності органів місцевого самоврядування – 1 звернення, або 4,2 %.

Впродовж І кварталу 2025 року до Мелітопольської районної державної адміністрації звернулося 29 громадян, що на 8 звернень більше, ніж за І квартал 2024 року: від учасників війни, осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників бойових дій за І квартал 2025 року – 2 звернення, за аналогічний період 2024 року – 2 звернення; від осіб з інвалідністю I,II,III групи за І квартал 2025 року - 1 звернення від людей з інвалідністю, за аналогічний звітний період 2024 року – 2 звернення; від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь за І квартал 2025 року надійшло 3 звернення, за аналогічний період 2024 року – 1 звернення; від учасників ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи за І квартал 2025 року – 1 звернення; за аналогічний період 2024 року звернень не надходило; від дітей війни, ветеранів праці, за І квартал 2025 року та аналогічний період 2024 року звернень не надходило.

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.