



ЗАПОРІЗЬКА
ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА
АДМІНІСТРАЦІЯ

МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ З ПИТАНЬ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ РОБОТИ ІЗ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН В МІСЦЕВИХ ОРГАНАХ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ ТА ОРГАНАХ МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

м. Запоріжжя
2025 рік

МЕТОДИЧНІ МАТЕРІАЛИ З ПИТАНЬ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ РОБОТИ ІЗ ЗВЕРНЕННЯМИ
ГРОМАДЯН В МІСЦЕВИХ ОРГАНАХ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ ТА ОРГАНАХ
МІСЦЕВОГО САМОВРЯДУВАННЯ

Запорізька обласна державна адміністрація ©, 2025

Матеріали підготували: Д Кас'яненко, О. Савенкова, Н. Повстяна, А. Полудницька
під ред. Д Кас'яненко (к.н.держ.упр.)

Тираж: 100 прим.





ЗМІСТ

1. СТАТИСТИЧНИЙ ЗВІТ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ РОБОТИ ІЗ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН У 2024 РОЦІ.....	3
2. УТОЧНЕННЯ НОРМАТИВНИХ ЗАСАД	6
2.1. Уточнення визначення «звернення громадян»	6
2.2. Терміни розгляду	7
2.3. Права громадянина при розгляді звернення.....	8
3. ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН ПІД ЧАС ДІЇ ВОЄННОГО СТАНУ	9
3.1. Заміна особистих прийомів іншими прямими формами спілкування громадян з керівництвом органу.....	9
3.2. Надання відповідей через месенджери на прохання/за згодою заявника	10
3.3. Важливість оперативної аналітики за зверненнями громадян для керівництва як базису для прийняття управлінських рішень	11
4. ТИПОВІ ПОМИЛКИ ПРИ ОРГАНІЗАЦІЇ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН.....	14
5. ПОРЯДОК ОПРАЦЮВАННЯ ЗВЕРНЕНЬ, ЩО НАДХОДЯТЬ ДО ГАРЯЧОЇ ЛІНІЇ ОБЛДЕРЖАДМІНІСТРАЦІЇ ТА УРЯДОВОЇ ГАРЯЧОЇ ЛІНІЇ (<i>матеріал підготовлений Комунальною установою «Запорізький обласний контактний центр» Запорізької обласної ради</i>).....	18
5.1. Особливості реєстрації та первинного розгляду звернень	18
5.2. Особливості формування відповідей на звернення	23
5.3. Особливості роботи з WEB-інтерфейсом програмного комплексу Центру для комунікації з виконавцями.....	31
6. ПЕРСПЕКТИВА ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ ЗА ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН ТА ЙОГО ОСОБЛИВОСТІ НА ПРИКЛАДІ ПРОГРАМНОГО ПРОДУКТУ «АСКОД».....	32
7. КОНТАКТНА ІНФОРМАЦІЯ.....	37



1. СТАТИСТИЧНИЙ ЗВІТ ЗА РЕЗУЛЬТАТАМИ РОБОТИ ІЗ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН У 2024 РОЦІ

Протягом 2024 року до місцевих державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування Запорізької області надійшло 46,6 тис. звернень **(72 тис. звернень разом зі зверненнями, які були отримані через обласну та урядову гарячі телефонні лінії)**, що на 11 % менше порівняно з попереднім роком (за 2023 рік – 51,7 тис.).

Схема 1:

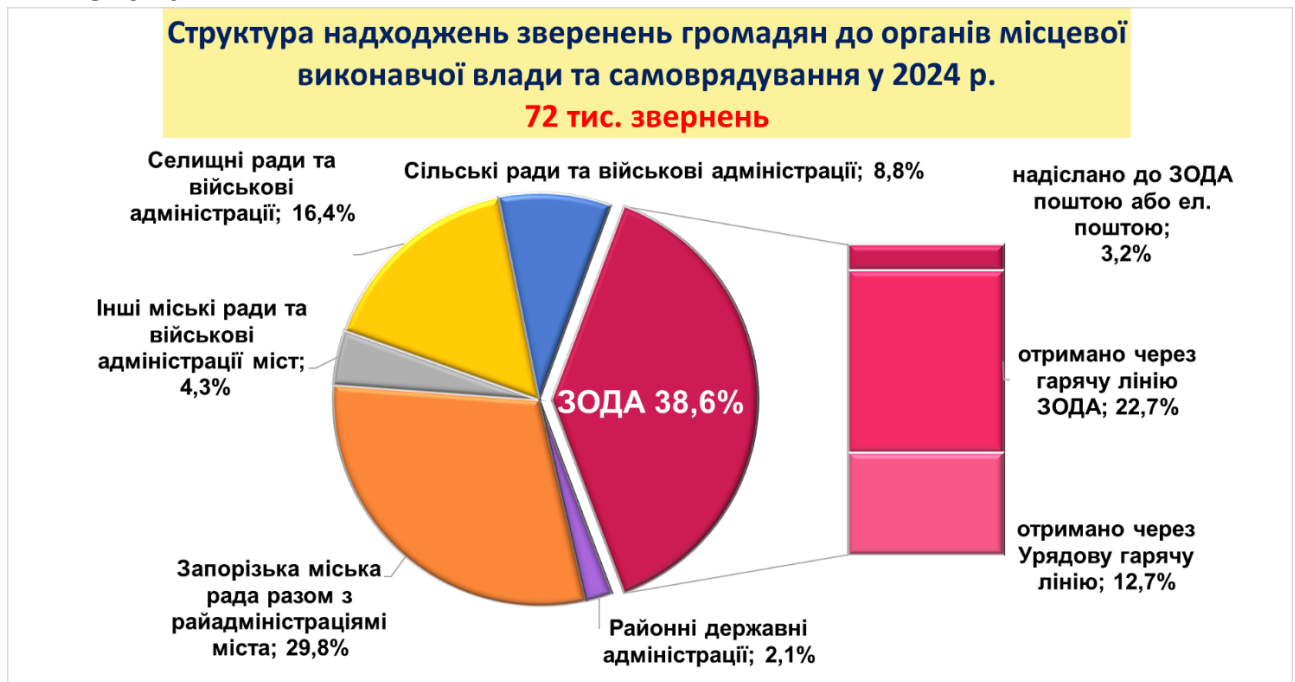
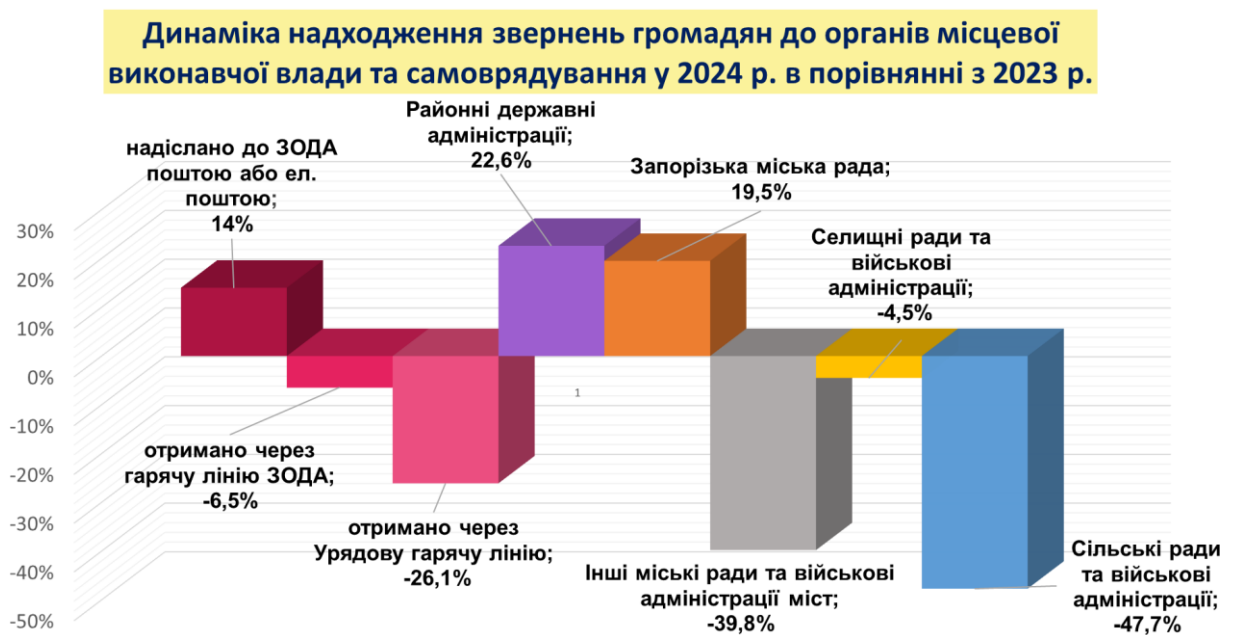


Схема 2:



При чому, у Запорізькій обласній державній адміністрації приріст склав 14 % (2274 звернення в 2024 році проти 1996 у 2023 році). В районних державних



адміністраціях Запорізької області кількість звернень у 2024 році зменшилась на 29,1 % (у 2023 році – 1988, у 2024 – 1539). Найбільша частка зниження кількості звернень припадає на Запорізьку (у 2023 році – 972, у 2024 – 628; зниження на 54,8 %) та Пологівську (у 2023 році – 516, у 2024 – 365; зниження на 41,3 %) районні державні адміністрації. Невелике зростання кількості звернень відбулось у Запорізькій міській раді (у 2023 році – 10661, у 2024 – 10981; збільшення на 3 %).

Із загальної кількості звернень 28,2 тис. (60,4 %) надійшли поштою та електронною поштою, а також 18,4 тис. (39,6 %) подано особисто. Традиційно, переважна більшість звернень, поданих особисто, припадає на селищні (14,8 тис.) та сільські (5,1 тис.) ради територіальних громад області.

Переважна частина звернень надійшла до органів місцевого самоврядування – 42,7 тис або 91, 8% від загальної кількості усіх звернень до місцевих державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування області. Із них найбільше звернень надійшло до міських рад – 14,1 тис. (30,2 %), селищних рад – 11,8 тис. (25,3 %) та сільських рад – 6,3 тис. (13,6 %). Кількість звернень до сільських рад у порівнянні з 2023 роком зменшилась майже вдвічі (6344 звернення проти 12122 за 2023 рік). Зменшення звернень до сільських рад пов'язуємо з міграційними процесами у прифронтових населених пунктах області.

До місцевих державних адміністрацій області упродовж 2024 року надійшло 3813 звернень або 8,2 % від загальної кількості усіх звернень до місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування області. Із них:

- до обласної державної адміністрації – 2274 звернень (4,9 %);
- до районних державних адміністрацій – 1539 звернень (3,3 %).

Упродовж 2024 року до місцевих державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування надійшло 1328 повторних звернень громадян (2,9 %), що у порівнянні з попереднім роком менше на 33 % (за 2023 рік – 1999 звернень або 3,9 %). Беззаперечним «лідером» за кількістю повторних звернень, як і у попередні роки, залишається виконавчий комітет Запорізької міської ради (1011 звернень, або 76,1 % від загальної кількості повторних звернень).

Протягом 2024 року до місцевих державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування надійшло 822 колективних звернення (1,8 %), що у порівнянні з попереднім роком більше на 6,6 % (за 2023 рік – 771 або 1,5 %).

Впродовж 2024 року до місцевих державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування надійшло 9175 звернень від громадян, що потребують соціального захисту та підтримки, з них:

- від учасників війни та осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників бойових дій – 4048 звернень (8,7 %);
- від осіб з інвалідністю I, II, III групи – 2890 звернень (6,2 % від зазначеної кількості);
- від членів багатодітних сімей, одиноких матерів, матерів-героїнь – 985 звернень (2,1 %);
- від дітей війни – 753 звернення (1,6 %);
- від ветеранів праці – 373 звернення (0,8 %);



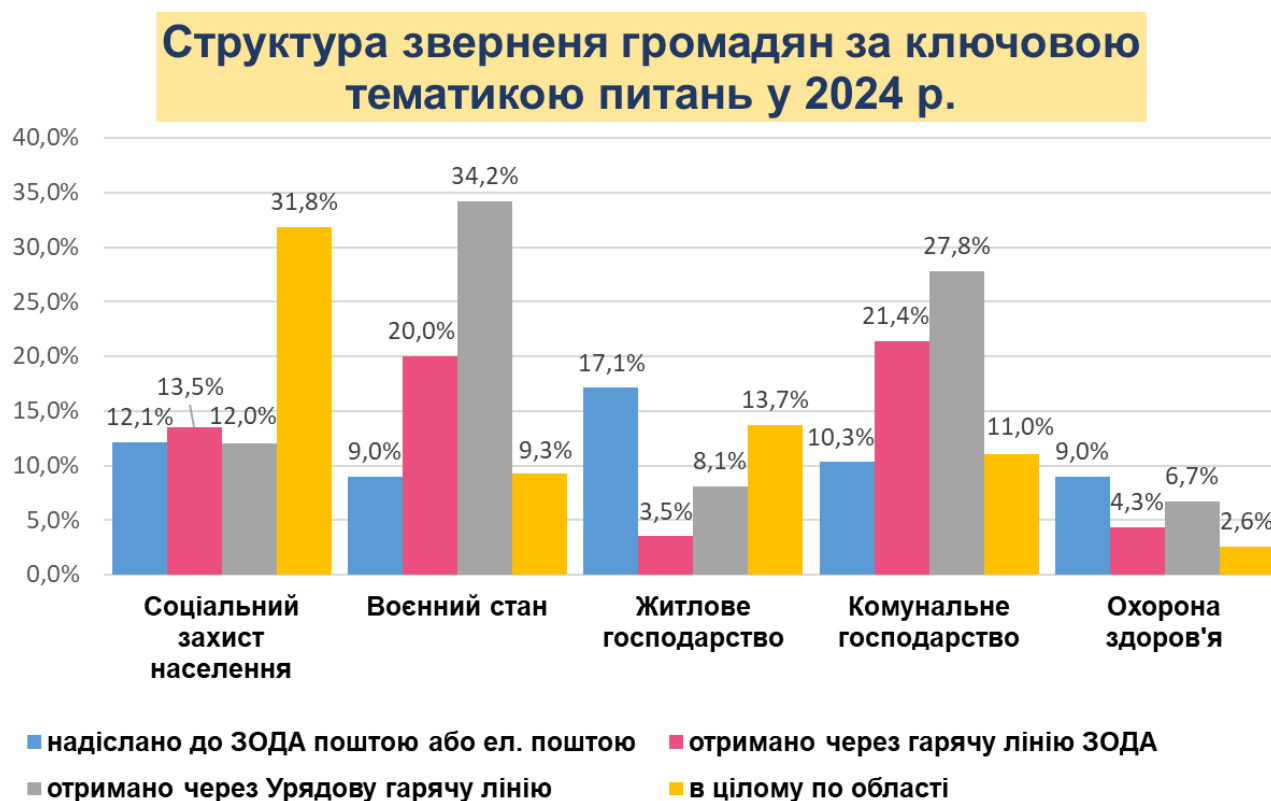
- від членів ліквідації наслідків аварії на ЧАЕС та осіб, що потерпіли від Чорнобильської катастрофи – 126 звернень (0,3%).

Питома вага звернень вищевказаних категорій громадян збільшилась на 14 % в порівнянні з 2023 роком і складає 19,7 % від загальної кількості звернень (у 2023 році – 8052 або 15,5%).

У зверненнях до місцевих державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування області громадяни порушили 46,9 тис. різноманітних питань, що на 10 % менше показника попереднього року (у 2023 році – 52,1 тис. питань).

За підсумками 2024 року порівняно з попереднім роком структура звернень громадян за актуальністю тематики зазнала певних змін. Але протягом 2024 року, як і в минулому, найбільше звернень надійшло з питань соціального захисту – 14,9 тис. звернень або 31,8 % від загальної кількості питань, але цей показник зменшився на 18 %, порівняно з показниками 2023 року. Найбільше звернень в межах цієї тематики громадяни порушували у зверненнях до міських (5,6 тис.), селищних (4,5 тис.) та сільських рад (2,8 тис.).

Схема 3:



Друге місце за актуальністю посіли питання житлової політики – 6,5 тис. (13,7 % від загальної кількості питань), на відміну від 2023 року, коли це місце займали питання комунального господарства. Порівняно з попереднім роком кількість питань житлової політики у зверненнях збільшилась на 33,6% (2023 рік – 4,8 тис або 9,3% від загальної кількості питань). Найбільше звернень цієї тематики надійшла від мешканців м. Запоріжжя, які порушили її у своїх зверненнях до Запорізької міської ради (1,9 тис.).

Питання комунального господарства перебувають на третьому місці за актуальністю – 5,2 тис. (11 % від загальної кількості питань). Питома вага питань комунального господарства у зверненнях громадян залишилась на рівні



минулого року і складає 11 % від загальної кількості питань (у 2023 році – 5,9 тис. або 11,2 %). Найчастіше, як і в минулому році, зазначені питання громадяни спрямовували до районних адміністрацій Запорізької міської ради (2 тис. звернень) та до Запорізької міської ради (1,8 тис.)

Питання сімейної та гендерної політики, захисту прав дітей посідають четверте місце за актуальністю (4 тис. або 8,5 % від загальної кількості питань). Порівняно з минулим роком кількість цих питань у зверненнях збільшилась більше ніж вдвічі (1,9 тис. або 3,6% за минулий рік). Найбільше звернень надійшло від мешканців обласного центру (3,7 тис. або 93 % від питань цієї тематики). Таке збільшення пов'язано із зверненнями батьків для встановлення статусу дитини, яка постраждала внаслідок воєнних дій та збройних конфліктів на території України, а також зазнала психологічного насильства.

П'яте місце посідають питання аграрної політики і земельних відносин на відміну від 2023 року, коли це місце займали питання охорони здоров'я. Цих питань у зверненнях громадян було 1,3 тис. або 2,7% від загальної кількості питань (2023 рік – 1,4 тис. або 2,7%). Найчастіше зазначені питання громадяни порушували до Запорізької міської ради (730 або 56 %).

Питання охорони здоров'я займають шосте місце за актуальністю – 1,2 тис. або 2,6 % від загальної кількості питань). Порівняно з минулим роком, кількість питань цієї тематики зменшилась на 19 %, проте питома вага залишилась на рівні минулого року (2023 рік – 1,5 тис. або 2,8% від загальної кількості питань). Найбільше звернень з питань охорони здоров'я надійшло від жителів м. Запоріжжя.

Аналіз результативності розгляду звернень громадян до місцевих державних адміністрацій та органів місцевого самоврядування свідчить, що загалом за підсумками 2024 року було вирішено позитивно 24 тис. звернень, що становить 51,6 % від загальної кількості звернень.

2. УТОЧНЕННЯ НОРМАТИВНИХ ЗАСАД

2.1. Уточнення визначення «звернення громадян»

Аналіз річних звітів за результатами роботи із зверненнями громадян, особливо в органах місцевого самоврядування доводить, що деякі з них й досі погано орієнтуються у такому базовому понятті як «звернення громадянина». Деякі сільські та селищні ради продовжують зараховувати до звернень громадян отримані заявки на надання адміністративних послуг. Хоча завдяки роз'яснювальній роботі за результатами 2024 року відсоток таких рад суттєво зменшився. Але ще раз наголошуємо що звернення громадян в розумінні Закону України «Про звернення громадян» та заявки на отримання відповідної адміністративної послуги в розумінні профільного закону це абсолютно різні типи вхідних документів, хоча й надходять вони від одного кореспондента – громадянина.

ЗУ «Про звернення громадян» чітко визначає, що громадяни України мають право звернутися до органів державної влади, місцевого самоврядування, із зауваженнями, скаргами та пропозиціями, що стосуються їх статутної діяльності, заявою або клопотанням щодо реалізації своїх соціально-





економічних, політичних та особистих прав і законних інтересів та скаргою про їх порушення.

Далі стаття 3 цього закону дає визначення термінам: пропозиція, заява, скарга. Відповідно пропозиція (зауваження) - звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування, депутатів усіх рівнів, посадових осіб, а також висловлюються думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя громадян, вдосконалення правової основи державного і громадського життя, соціально-культурної та інших сфер діяльності держави і суспільства.

Заява (клопотання) - звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, народних депутатів України, депутатів місцевих рад, посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності. Клопотання - письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо.

Скарга - звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, об'єднань громадян, посадових осіб.

В свою чергу Закон України «Про надання адміністративних послуг» зазначає, що заява на отримання адміністративної послуги подається в порядку, встановленому Законом України «Про адміністративну процедуру», але в жодному разі у відповідності до Закону України «Про звернення громадян».

Додатково слід звернути увагу на те, що звернення громадян і заявки на надання адміністративних послуг мають абсолютно різні процедури та терміни розгляду, які визначаються профільними законами. Отже реєстрація заявки на отримання послуги, як звернення громадянина передбачає її розгляд у терміни та у межах процедур Закону України «Про звернення громадян», що протирічить профільному закону «Про надання адміністративних послуг». З іншого боку реєстрація заявки на послугу як звернення громадянина та її розгляд у терміни та у межах процедур Закону України «Про надання адміністративних послуг» є нонсенсом з точки зору діловодства.

2.2. Терміни розгляду звернення громадян

Практика показує, що в органах влади часто використовують 30-денний термін розгляду звернень громадян та не приділяють достатньої уваги іншим можливим термінам розгляду звернень (коротшими за 30 днів), визначеними профільним законом.

Стаття 20 профільного закону зазначає, що звернення розглядаються і вирішуються у термін не більше одного місяця від дня їх надходження, а ті, які не потребують додаткового вивчення, - невідкладно, але не пізніше п'ятнадцяти днів від дня їх отримання.

На обґрунтовану письмову вимогу громадянина термін розгляду може бути скорочено від встановленого цією статтею терміну.



Отже які звернення мають розглядатися у 15-денний термін? В першу чергу це звернення які:

- передбачають виключно роз'яснення норм чинного законодавства, нормативних актів або рішень, що були видані/прийняті відповідним органом влади;
- стосуються 1-2 нескладних однотипних питань та можуть розглядатися одним структурним підрозділом (фахівцем) органу влади, а також не потребують отримання інформації від інших органів влади, підприємств, установ, організацій;
- потребують певних організаційних дій, наприклад, стосуються запису на прийом, організації зустрічей, нарад з керівниками органу, організації громадських слухань, тощо.

Скорочувати до мінімуму термін розгляду звернення слід на вимогу заявника, насамперед, у ситуаціях реальних загроз життю та здоров'ю людини, відключення водо- та електропостачання. Такі звернення мають розглядатися першочергово та невідкладно.

Стосовно ж можливого продовження терміну розгляду звернення до 45 днів варто ще раз нагадати про обов'язкове вчасне (не пізніше 30 днів) повідомлення заявника про продовження терміну розгляду та його причину (бажано). Так само як у випадку з запитами на публічну інформацію варто уникати продовжувати термін розгляду звернення, а потім у підсумку відмовляти заявнику у наданні копій документів без вагомих на то підстав, тим більше без зазначення їх у відповіді. Інакше ваше рішення про продовження терміну буде виглядати для заявника недоречним.

2.3. Права громадянина при розгляді звернення

Стаття 18 Закону України про звернення громадян визначає вагомий перелік прав громадянина при розгляді заяви чи скарги. Варто відзначити, що в цілому юридична грамотність громадян має тенденцію до зростання. Вже є непоодинокі випадки, коли при поданні звернень громадяни залучають адвокатів, як їх законних представників. Окремі громадяни, в залежності від обставин, активніше почали використовувати механізм дотримання таємниці розгляду. В свою чергу органи влади часто не звертають увагу на вимоги статті 18 Закону, що в свою чергу збільшує вірогідність надходження скарг на розгляд попередніх звернень без урахування законних прав заявників. Отже варто нагадати ключові вимоги щодо прав громадян при розгляді їх звернень.

Громадянин, який звернувся із заявою чи скаргою до органів влади, має право:

- особисто викласти аргументи особі, що перевіряла заяву чи скаргу, та брати участь у перевірці поданої скарги чи заяви;
- знайомитися з матеріалами перевірки;
- подавати додаткові матеріали або наполягати на їх запиті органом, який розглядає заяву чи скаргу;
- бути присутнім при розгляді заяви чи скарги;

- користуватися послугами адвоката або представника трудового колективу, організації, яка здійснює правозахисну функцію, оформивши це уповноваження у встановленому законом порядку;
- висловлювати усно або письмово вимогу щодо дотримання таємниці розгляду заяви чи скарги;

В умовах постійних загроз повітряних атак, особливо, коли адміністративні будівлі органів влади займають не останні місця в переліку цілей ворога, складно забезпечити фізичну можливість розгляду звернення в присутності заявника без реальної загрози безпеці його життя. За таких складних умов виконання вимог закону вимагатиме використання доступних інструментів відеозв'язку, за погодженням заявника.

За будь-яких обставин, уразі чітко сформульованої у зверненні вимоги заявника бути присутнім при розгляді, ваше рішення щодо задоволення (у тому числі у якій спосіб) або не задоволення цієї вимоги має відбуватися на підставі ваших консультацій із заявником. Факт відмови, без спроби проведення обговорення із заявником, буде вкрай важко захистити при можливому оскарженні в суді або у Уповноваженого Верховної ради з прав людини.

Завдання фахівців органу влади в ході такого обговорення із заявником: або погодити з ним зручний час та формат відеозв'язку (у разі наявності такої можливості), або вмовити заявника відмовитись від участі при розгляді з урахуванням існуючих загроз та відсутніх технічних можливостей, але в такому разі важливо запропонувати альтернативи, наприклад, продовження терміну розгляду звернення з наданням заявнику можливості подання додаткових матеріалів, тощо.

3. ОСОБЛИВОСТІ ОРГАНІЗАЦІЇ РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН ПІД ЧАС ДІЇ ВОЄННОГО СТАНУ

3.1. Заміна особистих прийомів іншими прямими формами спілкування громадян з керівництвом органу

Агресія РФ створює складні обставини, які було б важко уявити за умов мирного часу. Вони так само стосуються умов комунікації з громадянами.

Стаття 22 Закону України «Про звернення громадян» формулює вимогу про те, що керівники та інші посадові особи органів державної влади, місцевого самоврядування зобов'язані проводити особистий прийом громадян. Прийом проводиться регулярно у встановлені дні та години, у зручний для громадян час, за місцем їх роботи і проживання. Графіки прийому доводяться до відома громадян.

Але в умовах агресії РФ заздалегідь розповсюджена у вільному доступі інформація про місце та час проведення керівником прифронтового органу місцевої виконавчої влади обласного або районного рівня відразу може бути використана ворогом для планування та нанесення удару. Таким чином, на небезпеку наражається не тільки керівник органу але й громадяни, які прийдуть до нього на особистий прийом. Тим більше, коли підльотний час ворожих ракет до м. Запоріжжя настільки малий, що його в багатьох випадках просто не вистачає на те щоб при оголошенні повітряної тривоги спуститися до бомбосховища. Саме тому 07.04.2022 було видане розпорядження голови Запорізької облдержадміністрації №160 «Про упорядкування організації роботи



із зверненнями громадян під час воєнного стану», яким було припинено на час воєнного стану проведення особистих прийомів керівництва обласної військової адміністрації у зв'язку з неможливістю гарантування безпеки громадянам під час прийомів.

Однак в указі президента №64 від 2022 року щодо запровадження воєнного стану та його подальших продовженнях, на відміну від доступу до публічної інформації, не передбачена можливість обмеження 40 статті Конституції або профільного закону, які гарантують право на звернення. Отже, не зважаючи на складні умови воєнного стану, маємо виконувати норму про особисті прийоми у інший доступний спосіб. На практиці йдеться про переведення особистих прийомів в електронну форму.

Запорізькою облдержадміністрацією було обрано форму телефонних прийомів через Запорізький обласний контактний центр, як безкоштовну (вартість вхідних дзвінків сплачує за заявника обласний контактний центр) та найбільш доступну для широких верств населення, включно з літніми людьми з низьким рівнем цифрової грамотності. Завдяки технічній допомозі іноземних партнерів до початку квітня 2023 року було створено необхідну технологічну базу для проведення таких телефонних прийомів керівництвом облдержадміністрації у безпечних умовах. 05.04.2023 було видано розпорядження голови облдержадміністрацій №173, яке запровадило проведення «гарячих» телефонних ліній спілкування із громадянами керівництва обласної військової адміністрації з періодичністю один раз на місяць для кожного керівника.

Так у 2024 році керівництвом облдержадміністрації проведено 52 «гарячих» телефонних ліній спілкування з громадянами. Під час цих телефонних ліній було опрацьовано 308 звернень громадян.

3.2. Надання відповідей через месенджери на прохання/за згодою заявника

Комунікація з органами влади громадян – жителів населених пунктів, які знаходяться у безпосередній близькості до фронту, часто ускладнюється відсутністю працюючих поштових відділень, довгою відсутністю електрики (у зв'язку з неможливістю полагодити лінії живлення під постійними обстрілами), а, відповідно, і стаціонарного Інтернет-зв'язку. За таких умов єдиним каналом спілкування в багатьох випадках залишається мобільний зв'язок, якій нестабільно, але дає можливість громадянам направляти свої звернення до органів влади. А як бути з відповідями на них? Добре коли у заявника встановлена скринька електронної пошти на мобільному телефоні, а якщо ні?

Стаття 18 профільного закону зазначає, що громадянин, який звернувся із заявою чи скаргою до органів державної влади, місцевого самоврядування, має право одержати письмову відповідь про результати розгляду заяви чи скарги. В свою чергу Стаття 19 закону говорить, що органи державної влади і місцевого самоврядування, установи/організації зобов'язані письмово повідомляти громадянина про результати перевірки заяви чи скарги і суть прийнятого рішення.





Але в умовах, коли письмову відповідь фізично не можливо доставити заявнику, з урахуванням обставин воєнного стану доцільно використати всі інші можливі доступні заявнику способи отримання відповіді. Ключова відповідальність органу влади в тому, щоб забезпечити отримання заявником відповіді на звернення, спосіб отримання є вторинним в умовах воєнного стану по відношенню до цього завдання. Розуміння цього, а також необхідності правового врегулювання подібних ситуацій спонукало Запорізьку облдержадміністрацію передбачити у розпорядженні голови від 21.08.2025 № 894 «Про внесення змін до розпорядження голови облдержадміністрації від 07.04.2022 № 160 «Про упорядкування організації роботи із зверненнями громадян під час воєнного стану» таку норму: «У разі відсутності інших можливостей дозволити під час воєнного стану надавати за згодою заявника відповіді на звернення громадян у вигляді електронних копій через встановлені месенджери на засобах мобільного зв'язку заявника (WhatsApp, Viber) або усно повідомляти зміст відповіді заявнику засобами телефонного зв'язку.»

Звертаю увагу на відсутність у переліку популярного месенджера Telegram. Враховуючи лояльність компанії-власника до вимог спецслужб країни агресора щодо їх доступу до серверів месенджера, листом («ДСК») Служби безпеки України було повідомлено органи виконавчої влади та місцевого самоврядування про заборону використання Telegram для офіційної переписки. До речі, в облдержадміністрації було видано аналогічне розпорядження голови облдержадміністрації для внутрішнього вжитку.

3.3. Важливість оперативної аналітики за зверненнями громадян для керівництва як базису для прийняття управлінських рішень

В умовах воєнного стану стає ще більш важливим вчасно виявляти та швидко реагувати на важливі та системні проблеми, які турбують громадян. Оперативна аналітична інформація для керівників органів влади про динаміку та актуальну тематику звернень громадян стає тим необхідним інструментом, якій допомагає бачити загальну картину актуальних проблем, з якими звертаються громадяни, та приймати керівникам вчасні управлінські рішення.

В Запорізькій облдержадміністрації запроваджено щоденне (стисле) та щотижневе (розгорнуте) інформування керівництва щодо надходження та розгляду звернень. Зразок реальної щотижневої форми інформування за 18.07.2025 наводиться нижче. Форма містить 4 основні розділи: загальну інформацію щодо динаміки та джерел надходження звернень, тематику актуальних питань, проблемні питання у зверненнях, на які керівництву варто звернути особливу увагу та проблеми при розгляді звернень, насамперед випадки порушення виконавцями термінів розгляду. У 1-3 розділах подається як щотижнева інформація так і інформація зростаючим підсумком з початку року для порівняння.





ІНФОРМАЦІЯ

щодо надходження та розгляду звернень до Запорізької обласної військової адміністрації (разом з КУ «Запорізький обласний контактний центр» ЗОР)
(станом на 18.07.2025)

1. Загальна кількість

Джерело надходження	Кількість звернень	
	з 14.07.2025 по 18.07.2025	Підсумком з 01.01.2025
«Гаряча» лінія Запорізької облдержадміністрації	211	6232
Урядова «гаряча» лінія	77	3430
Пошта/електронна пошта	38	886
Всього	326	10548

2. Тематика звернень

№	Актуальні питання	Кількість звернень	
		з 14.07.2025 по 18.07.2025	Підсумком з з 01.01.2025
1	Санітарного стану, благоустрою населених пунктів, прибудинкових територій, будівництву та ремонту доріг, вулиць	25 (3 консультації)	468
	<i>Зпилення зелених дерев на прибудинковій території за адресою вул. Мрії 5; прибирання прибудинкової території від амброзії за адресою вул. Арочна 19; кронування дерев за адресою вул. Вроцлавська 34; видалення старих дерев за адресою с. Лежине, вул. Вишнева 44; здійснити обрізку гілок дерев за адресою вул. Героїв полку «Азов» 85; прибирання обрізаних гілок на території парку «Яланського» - 6</i> <i>Проведення санітарних заходів з ліквідації щурів та тарганів у підвальному приміщенні під'їзду №3 будинку за адресою вул. Михайлова, 46; заходи з ліквідації земляних блох в підвалі п'ятого під'їзду за адресою вул. Радіаторна 46; заходи з ліквідації тарганів в будинку вул. Узбекистанська 9 -3</i> <i>Демонтаж самовільно розміщених рекламних оголошень на бетонних опорах між буд. №№145В та 147 по вул. Патріотичній – 2;</i> <i>Скупчення сміття на прибудинкових територіях будинків №№ 58Б та 58 В по вул. Патріотичній -1;</i> <i>Оновлення дорожньої розмітки поблизу зупинки громадського транспорту «Гаражі» для попередження ДТП - 1;</i> <i>Відключення освітлення під час тривоги - 1;</i> <i>Закриття люку між вулицею Круговою та Героїв Дніпра -1</i> <i>Встановлення перил біля сходів на вході в під'їзд №7 вул. Миру 7 -1</i> <i>Встановлення нових дитячих майданчиків за адресами вул. Глазунова 6, вул. Павлокічкаська 16, вул. Павлокічкаська 18 -1</i> <i>Роз'яснення щодо правомірності будівництва стоянки для авто за адресою вул. Бочарова 6 -1</i> <i>Облаштування зупинки на кінцевій маршруту № 29 «Глазунова» - 1</i>		





	Сморід від генератора з перукарні De Lame -1 Про бездіяльність, на думку заявника, посадових осіб Запорізької міськради щодо напівзруйнованої будівлі у дворі за адресою вул. Інженера Купера, 13 – 1; Про прибирання території порту – 1.		
2	Електропостачання населених пунктів, будинків	18 (4 консультації)	539
	Відсутність та неякісне надання послуги електропостачання в м. Запоріжжя (вул. Весняна 10, вул. Юності 59 А, вул. Загорська 8, вул. Перемоги 69, вул. Покровська 256 м. Запоріжжя, с. Мар'ївка вул. Спєпова 18 Запорізького району, с. Приморське Василівського району, с. Червонодніпровка Запорізького району - 9; Проведення обслуговування лінії електромереж (відтягнути дроти, які лежать на будівлі гаражу по вул. Садова 18/1 с. Високогірне Запорізького району; зняти електричний кабель, який знаходиться на землі біля будинку 153 по вул. Партизанська, с. Біленьке Запорізького району) - 2; Відсутність електропостачання через вихід з ладу лічильника (вул. Миру 14, с. Тимошівка Пологівського району) – 1; Робота вуличного освітлення вночі по вул. Новокузнецькій - 1; Про відсутність електропостачання в с. Приморське та бездіяльність голови громади щодо вирішення даного питання- 1		
3	Питання ліквідації наслідків стихійного лиха, техногенних аварій	17	19
	Щодо нашествия сарани в Кушугумській громаді (с. Осетрівка, с. Кушугум, с. Балабино, с. Малокатеринівка) -17		
4	Подяки лікарям Запорізької обласної клінічної лікарні: 8 надійшло з Офісу Президента України; 8 – від заявників поштою. За категоріями заявників: 1 – від військовослужбовця, 15 – від цивільних осіб.	16	280
5	Надання матеріальної допомоги, призначення і виплати соціальних допомог	14 (1 консультація)	1334
	Матеріальна допомога на вирішення соціально-побутових проблем та лікування -10; Призначення соціальної допомоги по догляду за матір'ю-інвалідом -1; Оновлення щомісячної виплати як інваліду війни та виплату заборгованості за весь період невиплати-1; Матеріальна допомога на лікування -1		
6	Питання транспорту	10 (1 консультація)	275
	Відмова в перевезенні пільгових категорій громадян (міські маршрути №№ 75,62, автобус рейсу №384 сполученням Кушугум-Запоріжжя, відмова УБД в пільговому проїзді міжобласного сполучення м. Запоріжжя) - 6; Скарга на водія маршрутки №63, який включив швидкість не дочекавшись виходу заявниці - 1; Відсутність кондиціонерів в транспортних засобах, які обслуговують маршрут № 39 - 1; Поліпшення якості перевезень (запустити нові автобуси) - 1		

7	Відшкодування збитків постраждалим, відновлення майна <i>*перелік звернень додається</i>	3	355
---	---	---	-----

3. Проблемні питання, які порушені у зверненнях

Надійшло 17 звернень до КУ «Запорізький обласний контактний центр» ЗОР щодо нашестя сарани в Кушугумській громаді (с. Осетрівка, с. Кушугум, с. Балабино, с. Малокатеринівка). Кушугумською селищною радою спільно з представниками ГУ Держпродспоживслужби в Запорізькій області проведено спільну нараду, за результатами якої на території населених пунктів, які входять до складу Кушугумської територіальної громади, в місцях масового скупчення сарани, проводяться хімічні обробки.

4. Проблемні питання, які виникли в процесі розгляду звернень:

Знаходяться на контролі з порушенням встановлених термінів розгляду звернення в:
Запорізький МВК - 21, Департамент з управління ЖКГ Запорізької міської ради - 1, ПАТ Запоріжжяобленерго - 1, Долинська ОТГ - 1
Розглянуто з порушеними термінами: Запорізький МВК - 3

На прикладі вище наведеної форми можна побачити як оперативна інформація про звернення громадян дозволяє керівництву облдержадміністрації оперативно приймати відповідні управлінські рішення. Так у п'ятницю у щотижневій звітній формі за 18.07.25 у розділі проблемних питань були відзначені перші на цьому тижні сигнали населення про нашестя сарани у південно-західній частині Запорізького району. В понеділок 21.07.25 проблему обговорили на нараді голови облдержадміністрації зі своїми заступниками, вирішили винести питання на більш широке обговорення для опрацювання комплексних ефективних заходів реагування із залученням органів місцевого самоврядування. 28.07.25 питання щодо нашестя сарани було винесено на нараду голови з керівниками структурних підрозділів облдержадміністрації, головами райдержадміністрацій та керівниками органів місцевого самоврядування області. За результатами обговорення цього питання на нараді відповідні керівники отримали конкретні доручення.

4. ТИПОВІ ПОМИЛКИ ПРИ ОРГАНІЗАЦІЇ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДЯН

У 2024 році облдержадміністрацією було поновлено проведення регулярних перевірок організації роботи із зверненнями громадян, як того вимагає указ 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» (контроль за виконанням якого було поновлено Офісом Президента України). За

результатом проведених перевірок та з досвіду поточної роботи у відділі роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації сформувався перелік типових помилок, які допускають структурні підрозділи облдержадміністрації, райдержадміністрації та органи місцевого самоврядування в процесі організації розгляду звернень громадян.

Нижче наводимо розбір основних з них:

1. Невпорядкованість нормативно-розпорядчих документів щодо організації роботи із зверненнями громадян

Не оновлено (після реорганізацій, змін назв, змін відповідальних осіб) нормативні розпорядчі акти з питань організації роботи зі зверненнями громадян в структурному підрозділі (порядки опрацювання звернень в структурному підрозділі, накази про призначення відповідальної особи тощо).

Окреме запитання виникає про наявність таких нормативно-розпорядчих документів щодо організації роботи із зверненнями громадян у нещодавно створених військових адміністрацій населених пунктів області.

2. Відсутність ведення окремого діловодства за зверненнями громадян

Відсутність ведення окремого діловодства за зверненнями громадян, облік звернень у загальному діловодстві, що викликає питання до коректності присвоєння внутрішніх реєстраційних номерів та врахуванні вимог Інструкції з діловодства за зверненнями громадян. У такому випадку так само виникають питання до коректності формування архівних справ за зверненнями.

Нагадуємо що окремою профільною Постановою кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 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» визначено ключові вимоги до діловодства за зверненнями громадян.

3. Відсутність у відповідях процедури оскарження

Зрідка але й досі зустрічаються випадки відсутності у відповідях на зверненнями громадян роз'яснень щодо порядку оскарження, прийнятого за результатами розгляду звернення рішення. Нагадуємо, що таке роз'яснення процедури оскарження наводиться наприкінці відповіді та може складатися лише з одного короткого речення: «У разі незгоди Ви можете оскаржити цю відповідь у судовому порядку».

4. Ігнорування вимоги інформувати заявника про подовження терміну розгляду звернення

Стаття 20 Закону України «Про звернення громадян» говорить, що у випадку, коли в місячний термін вирішити порушені у зверненні питання неможливо, то встановлюється необхідний термін для його розгляду, про що повідомляється особі, яка подала звернення. При цьому загальний термін вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 днів.

Але й досі трапляються випадки, коли працівники відділу звернень вимушені нагадувати відповідальним виконавцям про необхідність надання



заявнику в обов'язковому порядку проміжної відповіді про продовження терміну розгляду звернення з наданням аргументованих пояснень щодо причин подовження.

5. Відсутність розуміння важливості упереджувальних термінів для роботи керівництва при підписанні відповідей

Відділ звернень громадян апарату облдержадміністрації завжди виставляє упереджувальний термін виконання звернення, як правило на 3 дні раніше за остаточний термін надання відповіді. Це обумовлене тим, що керівнику, якій підписує відповідь, необхідно давати не 1-2 дні на підписання, а трошки більше. Але виконавці інколи їх ігнорують та орієнтуються виключно на остаточні терміни надання відповіді. Треба враховувати, що в процесі підписання у керівника можуть виникнути питання, або правки, на які буде потрібний додатковий час. Враховуючі рівень зайнятості не завжди керівник може розглянути проект відповіді у день його подання. Також слід враховувати можливість несподіванок, як-то термінових доручень голови або незапланованого відрядження.

6. Відсутність повного супроводження звернення головним виконавцем включно до моменту підписання керівництвом.

В окремих структурних підрозділах облдержадміністрації й досі існує практика, коли виконавці після підготовки проекту відповіді передають його на підпис керівнику і вважають, що на тому їх відповідальність закінчується. Абсолютно не відслідковується подальша доля проекту відповіді. Виконавці чомусь фактично повністю виключають вірогідність того, що у керівника можуть виникнути питання по відповіді, або він може зробити правки, чи взагалі вимагати повністю переробити відповідь. Повне супроводження відповіді передбачає постійний контакт з помічником керівника задля своєчасного отримання інформації виконавцем щодо потреби керівника в додаткових поясненнях по відповіді, або необхідності доопрацювання проекту відповіді. Не помічник має втрачати коштовний час та шукати виконавця, а виконавець має встановити та тримати контакт з помічником до моменту підписання відповіді. Особливо це важливо, коли проект відповіді подається на підпис керівнику за 1-2 дні до остаточного терміну надання відповіді.

Окремо слід зазначити необхідність відслідковувати наявність відповідного керівника на місці перед поданням проекту відповіді. У разі відрядження або відпустки керівника, необхідно з'ясувати, хто буде виконувати обов'язки відповідного керівника за заміщенням та попередньо зв'язатися з приймальною цього керівника.

7. Помилкове зазначення джерела надходження звернення у відповіді

Як структурними підрозділами облдержадміністрації, так і РДА допускаються помилки при наданні відповіді на звернення громадян, коли неправильно вказують джерело надходження звернення: електронна пошта, письмове, гаряча лінія ОДА, Урядова гаряча лінія, вищі органи тощо. Наприклад, на електронне звернення до ОДА у відповіді зазначається «У відповідь на Ваше звернення на «гарячу» лінію ОДА» та інше. А також виконавці нерідко плутають





звернення та запит щодо надання публічної інформації, вказуючи у відповідях замість звернення «Розглянувши Ваш запит...».

8. Закриття райдержадміністраціями своїх контролів перед облдержадміністрацією відповідями органів місцевого самоврядування

При направленні звернень на розгляд райдержадміністраціям відділ роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації ставить на контроль до 90% всіх звернень з проханням надати копії відповіді заявнику за результатами розгляду звернення, в т.ч. копію листа про перенаправлення (у разі пересилання звернення райдержадміністраціями на розгляд за належністю до органам місцевого самоврядування та військовим адміністраціям населених пунктів). Але в ряді випадків відділ роботи із зверненнями громадян отримує відповіді від органів місцевого самоврядування або військових адміністрацій населених пунктів, при цьому лист райдержадміністрацій про перенаправлення (в т.ч. інформування заявника про перенаправлення) не надається. У таких випадках, коли заявник не інформується про перенаправлення та отримує відповідь від органів влади, до яких він не звертався, це призводить до повторних звернень або навіть скарг.

9. Помилки при реєстрації відповідей в структурних підрозділах облдержадміністрації

Відповідальними виконавцями структурних підрозділів облдержадміністрації допускаються помилки при реєстрації відповідей заявникам. Так, відповіді, які підготовлені на бланку обласної державної адміністрації за підписом голови/профільного заступника, реєструються за вихідним номером структурного підрозділу, а не за реєстраційним номером відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації, як цього вимагають правила ведення діловодства за зверненнями громадян. При цьому, оригінали цих відповідей часто передаються до відділу роботи із зверненнями громадян апарату ОДА лише після нагадувань та роз'яснень.

10. Не надання копії відповіді заявнику при знятті з контролю у відділі звернень громадян апарату ОДА

При знятті з контролю у відділі роботи зі зверненнями громадян апарату ОДА окремі виконавці не надають копії відповіді заявнику, а лише інформацію облдержадміністрації за результатами розгляду звернення. Але ця інформація не фіксує факт надання відповіді заявнику. Для зняття звернення з контролю копія відповіді заявнику за підписом керівника структурного підрозділу є обов'язковою.

11. Помилки при заповненні форм звітності

З початку поновлення контролю за наданням та узагальненням звітної інформації по роботі зі зверненнями громадян структурних підрозділів зафіксовані наступні помилки у наданих звітах:

- невідповідність загальної кількості звернень із сумою по джерелам надходження – сума всіх джерел надходження має дорівнювати загальній кількості звернень, так само, невідповідність суми всіх



- категорій питань звернень загальній кількості питань, де також має бути рівність;
- неправильний обрахунок кількості питань у зверненнях. В окремих звітах кількість звернень є більшою за кількість порушених в них питань, що в принципі є неможливим. Або інакше відповідний структурний підрозділ обліковує звернення без жодного змісту? Кількість питань завжди більша або зрідка дорівнює кількості звернень, тому що одне звернення може містити одне й більше питань, а не навпаки.
 - некоректне визначення тематичної структури звернень. В деяких звітах структурних підрозділів лідером в тематичній структурі звернень виступає категорія «Інші», що свідчить про поверховий підхід до аналізу звернень, або не бажання аналізувати та розбивати структуру питань на категорії та підкатегорії питань;
 - формальний підхід ряду структурних підрозділів до надання звітної інформації: за більшістю пунктів аналітичної (не статистичної) довідки «інформація відсутня». У пункті відповідальна особа за організацію роботи із зверненнями громадян така відповідь взагалі виглядає як нонсенс.

5. ПОРЯДОК ОПРАЦЮВАННЯ ЗВЕРНЕНЬ, ЩО НАДХОДЯТЬ ДО ГАРЯЧОЇ ЛІНІЇ ОБЛДЕРЖАДМІНІСТРАЦІЇ ТА УРЯДОВОЇ ГАРЯЧОЇ ЛІНІЇ *(матеріал підготовлений Комунальною установою «Запорізький обласний контактний центр» Запорізької обласної ради)*

На сьогодні до 90% звернень надходить до Запорізької облдержадміністрації через обласну та урядову гарячі телефонні лінії. Функція опрацювання таких звернень делегована Комунальній установі «Запорізький обласний контактний центр» Запорізької обласної ради (далі – Центр). Центр є спеціалізованим контактним центром який має програмно-технічний комплекс обладнання, який дозволяє приймати дзвінки обласної гарячої лінії (за потреби дистанційно, та в цілодобовому режимі, що було підтверджено в період пандемії COVID-19 та на початку широкомасштабної агресії РФ). Так само цей комплекс дозволяє опрацьовувати звернення, які були отримані з обласної та урядової гарячих ліній, а також забезпечувати комунікацію з безпосередніми виконавцями у автоматизованому режимі. Варто відзначити, що завдяки автоматизації процесів така взаємодія між ЗОКЦ відбувається як зі структурними підрозділами облдержадміністрації та райдержадміністраціями так й з сільськими/селищними радами/військовими адміністраціями. Тому нижченаведена технологія роботи зі зверненнями громадян, що надходять на виконання з Центру варта уваги для підвищення ефективності процесів опрацювання таких звернень в місцевих органах виконавчої влади та самоврядування.

5.1. Особливості реєстрації та первинного розгляду звернень

Усі звернення, що надійшли до Центру, приймаються та централізовано реєструються у день їх надходження, а ті, що надійшли у неробочий день та час,

- наступного після нього робочого дня в електронній базі даних звернень Запорізького обласного контактного центру.

У процесі автоматизованої реєстрації звернення формується реєстраційно-контрольна картка, яка містить всю наявну інформацію: дату надходження звернення; прізвище, ім'я, по батькові, категорію (соціальний стан), контактні дані, стать заявника; форму надходження, реєстраційний індекс, класифікацію, суб'єкта та ознаки надходження звернення, тематику, зміст питання, виконавця, зміст і дату резолюції, термін виконання.

Нижче приводяться зразки реєстраційно-контрольних карток.

**Схема 1: Реєстраційно-контрольна картка звернень на
Гарячі телефонні лінії спілкування керівників
Запорізької облдержадміністрації з
громадянами**

ЗАПОРІЗЬКИЙ ОБЛАСНИЙ КОНТАКТНИЙ ЦЕНТР ПРЯМА "ГАРЯЧА" ЛІНІЯ Керівник апарату Запорізької облдержадміністрації Кірчева О.М. 0 800 503 508 69107 м. Запоріжжя пр. Соборний, 164 тел. 764-88-98 239-52-68 e-mail: postpublic@okc.zoda.gov.ua					
РЕЄСТРАЦІЙНО-КОНТРОЛЬНА КАРТКА					
П.І.Б. заявника		Місце проживання		Дата надходження	
Петренко Петро Петрович		м.Запоріжжя Олександрівський район, вул. Поштова 75, кв. 9		17.04.2025 13:00:26	
Телефон	0970000000	Електронна пошта	000000@ukr.net	Рєєстр. індекс	П-00001-ПГЛ
Вік:	Стать:	За категорією		Форма надходження	
	чоловіча	особа з інвалідністю внаслідок війни		Пряма гаряча лінія	
За класифікацією:		За суб'єктом		За ознакою надходження	
заява		індивідуальне		вперше	
Тематика звернення:					
1305 Будівництво і ремонт доріг;					
Текст звернення:					
Заявник має будинок в садівничому товаристві, яке знаходиться в с.Володимирівка, Широківська територіальна громада. Повідомляє, що неподалік будуватиметься підземна школа, звідки великогабаритні машини вивозять глину і їздять по дорозі між с.Володимирівка і Дніпрельстан (вздовж посадки). Зазначає, що раніше мешканцями садівничих товариств ("Механізатор", "Дніпрельстан", "Дніпрострой", "Родничок №1, 2, 3, 4 та ін.) ями на дорозі було засипано шлаком власними силами. Наразі стан дороги погіршився (вона розбита та розтовчена) в результаті руху великогабаритного транспорту. З метою проведення ремонтних робіт дороги, заявник звертався до старости, Лариси Петрівни, але вона нічим не змогла зарадити. Звертається з проханням вжити заходів реагування, щоб ями на вищезгаданій ділянці дороги було засипано шлаком, який можна привезти із публічного акціонерного товариства «Запорізький металургійний комбінат «Запоріжсталь».					
Виконавець:		Широківська ОТГ;			
Резолюція:					
Коротенку Д.О. На підставі ч.3 ст. 7 Закону України "Про звернення громадян" надсилаємо звернення для розгляду за належністю. Просимо надати скан-копію відповіді заявника на електронну адресу post@okc.zoda.gov.ua					
Строк виконання:	16.05.2025	Дата та № документа про виконання:			
Відповідальна особа:	Фінько Наталія Сергіївна	Керівник:			

Керівник апарату облдержадміністрації

Кірчева О.М.

17.04.2025
(дата резолюції)

Реєстраційно-контрольна картка звернень на Гарячу телефонну лінії Запорізької облдержадміністрації

ЗАПОРІЗЬКИЙ ОБЛАСНИЙ КОНТАКТНИЙ ЦЕНТР 69107 м. Запоріжжя пр. Соборний, 164 тел. 764-88-98 239-02-22 e-mail: post@okc.zoda.gov.ua 0 800 503 508 ГАРЯЧА ТЕЛЕФОННА ЛІНІЯ ЗАПОРІЗЬКОЇ ОБЛАСНОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ					
РЕЄСТРАЦІЙНО-КОНТРОЛЬНА КАРТКА					Контроль ОДА
П.І.Б. заявника		Місце проживання		Дата надходження	
Петренко Петро Петрович (1)		м. Запоріжжя Олександрівський район вул. Поштова 75, кв.9 (2)		13.05.2025 10:40 (3)	
Телефон	0970000000	Електронна пошта	1111111@ukr.net	Регстр. індекс	П-00001 (5)
Вік:	Стать:	За категорією		Форма надходження	
61	чоловіча	пенсіонери		телефонна (7)	
За класифікацією:		За суб'єктом		За ознакою надходження	
заява		індивідуальне		вперше (8)	
Тематика звернення:					
1302 Газифікації населених пунктів, будинків;					
Текст звернення:					
Заявник проживає за вказаною у картці адресою. Скаржиться на відсутність послуги газопостачання по стояку 6-го під'їзду. 09.05.25 р. робітниками АТ "Запоріжгаз" проводилися ремонтні роботи у будинку та було виявлено витік газу, через що його було перекрито. З даного приводу заявник звертався до голови ОСББ (інших даних не надано), який повідомив, що існують проблеми із КК "Вірою" у зв'язку з чим, швидко відновити послугу неможливо, але станом на 13.05.25 р. не відповідає на дзвінки заявника. Заявник дуже обурений відсутністю послуги газопостачання. Прохає надати роз'яснення щодо відсутності послуги газопостачання за вказаною у картці адресою та вжити заходів реагування щодо якнайшвидшого відновлення послуги.					
Виконавець:		Департамент житлово-комунального господарства та будівництва;			
Резолюція:					
Литвиненку В. А. Прошу розглянути звернення та про результати розгляду повідомити заявника. Скановану копію відповіді надіслати Контактному Центру в електронному вигляді (10)					
Строк виконання:		11.06.2025 (9)	Керівник:		
Аналітик:		Марченко Ольга Олегівна	Оператор:	Мосур Інна Сергіївна	

Начальник відділу роботи зі зверненнями
громадян апарату ОДА



 (підпис)
 13.05.2025
 (дата резолюції)

Кас'яненко Д.В.

Реєстраційно-контрольна картка звернень до Урядової гарячої лінії

ЗАПОРІЗЬКИЙ ОБЛАСНИЙ КОНТАКТНИЙ ЦЕНТР 69107 м. Запоріжжя пр. Соборний, 164 тел. 233-14-15 e-mail: postugl@okc.zoda.gov.ua					
УРЯДОВА ГАРЯЧА ЛІНІЯ - 1545					Контроль ОДА
РЕЄСТРАЦІЙНО-КОНТРОЛЬНА КАРТКА					
П.І.Б. заявника			Місце проживання		
Петренко Петро Петрович 1			м. Запоріжжя Олександрівський район вул. Поштова 75, кв.9 тел. 0970000000, 1111111@ukr.net 2		
Стать:	чоловіча	Вік:	61		
Дата реєстрації	13.05.2025 10:40:07 3	Дата прийняття	13.05.2025 4	Строк виконання:	
Номер УГЛ	ПЕ-00000001 6	Номер ОКЦ	П-00001-УГЛ 5	11.06.2025 9	
За соціальним станом:		За категорією:		За ознакою надходження:	
безробітні		пенсіонери		Первинне 8	
За класифікацією:		За суб'єктом:		Форма надходження:	
Звернення		індивідуальне		Урядова «гаряча лінія» 7	
Тематика звернення:					
2005 Надання матеріальної допомоги, призначення і виплати соціальних допомог					
Текст звернення:					
Заявник звертається від імені своєї мами, пенсіонерки, Петренко Ольги Василівни, яка має статус ВПО (м. Оріхів) і фактично проживає за вказаною у картці адресою. В зв'язку зі складним матеріальним положенням звертається з питання щодо надання мамі матеріальної допомоги на вирішення соціально-побутових проблем.					
Виконавець:		Пологівська РДА			
Резолюція:					
Крупському А. Є. Прошу розглянути звернення та про результати розгляду повідомити заявника. Скановану копію відповіді надіслати на електронну адресу postugl@okc.zoda.gov.ua. 10					
Відповідальна особа ЗОКЦ		Аналітик :Марченко Ольга Олегівна		Керівник ЗОКЦ	

Начальник відділу роботи зі зверненнями
громадян апарату ОДА



(підпис)
13.05.2025
(дата резолюції)

Кас'яненко Д.В.

Структура реєстраційно-контрольної картки:

1. Прізвище ім'я по-батькові заявника
2. Адреса місця проживання заявника
3. Дата реєстрації звернення
4. Дата прийняття в роботу звернення Обласним контактним центром, яке надходить від Урядового контактного центру



5. Реєстраційний індекс картки в Обласному контактному центрі:
 - обласна гаряча лінія **ЗОДА** –Х-00001,
 - прямі гарячі лінії керівництва облдержадміністрації – Х-00001-**ПГЛ**,
 - урядова гаряча лінія – Х-00001-**УГЛ**
6. Реєстраційний індекс картки, який надає Урядова гаряча лінія – ХХ-00000001
7. Форма надходження звернення:
 - обласна гаряча лінія: телефонна - через номер гарячої лінії 0-800-503-508 або електронна – через електронну пошту;
 - прямі гарячі лінії керівництва облдержадміністрації;
 - урядова гаряча лінія: через номер постійної гарячої лінії 15-45, через Веб-сайт Урядового контактного центру, через лінії із соціальних питань, через лінію Міністерства ветеранів та ін.
8. Ознака надходження звернення для обласної гарячої лінії, прямих ліній керівництва, обласної гарячої лінії: вперше, повторно або неодноразове; для урядової гарячої лінії – первинне, дублетне, повторне, неодноразове
9. Строк виконання звернення
10. Резолюція керівництва відповідальним виконавцям

Підготовка проєкту резолюції керівника відповідальним виконавцям

Резолюція - це письмове доручення, яке надає керівник виконавцеві щодо виконання документа. Вона містить прізвище виконавця, зміст доручення, термін виконання, підпис керівника та дату. Резолюція може бути розписана більше ніж на одного виконавця.

Приклади резолюції для надання відповіді заявникові:

Структурним підрозділам Запорізької обласної державної адміністрації та Районним адміністраціям:

«Прошу розглянути звернення та про результати розгляду повідомити заявника. Скановану копію відповіді надіслати Контактному Центру в електронному вигляді»;

Органам місцевого самоврядування:

«На підставі ч.3 ст. 7 Закону України "Про звернення громадян" надсилаємо звернення для розгляду за належністю. Просимо надати скан-копію відповіді заявника на електронну адресу Контактного Центру».

Резолюція для реагування без надання письмової відповіді:

«До відома» або «Для відповідного реагування»

Резолюція для надання інформації до вказаного структурного підрозділу Запорізької облдержадміністрації в зазначений термін:

«Прошу надати інформацію стосовно порушеного питання до ... (відповідного структурного підрозділу Запорізької облдержадміністрації) до ... (вказаний термін).»

Резолюція для підготовки відповіді за підписом керівництва для структурних підрозділів ЗОДА:

«Прошу підготувати проєкт відповіді заявнику за моїм підписом.»

У разі порушення термінів розгляду звернення відповідальними виконавцями, при повторному зверненні заявника з тим самим питанням, до резолюції додається:
«ЗВЕРТАЮ ВАШУ УВАГУ НА ПОРУШЕННЯ ТЕРМІНУ РОЗГЛЯДУ ЗВЕРНЕННЯ № ____ (вказується номер звернення) ВІД ____ (вказується дата звернення).



5.2. Особливості формування відповідей на звернення

Органи державної влади, місцевого самоврядування та їх посадові особи, до повноважень яких належить розгляд звернень, зобов'язані об'єктивно і вчасно розглядати їх, перевіряти викладені в них факти, приймати рішення відповідно до чинного законодавства і забезпечувати їх виконання, повідомляти громадян про наслідки розгляду звернень.

Звернення Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, осіб з інвалідністю внаслідок війни, мати-героїня розглядаються першими керівниками державних органів, органів місцевого самоврядування, особисто.

Відповідь за результатами розгляду звернень в обов'язковому порядку дається тим органом, який отримав ці звернення і до компетенції якого входить вирішення порушених у них питань, за підписом керівника або особи, яка виконує його обов'язки.

Відповідь на звернення громадян має обов'язково бути підготовлена та направлена заявнику, у термін передбачений чиним законодавством з дотримання норм діловодства.

Основні вимоги до відповіді на звернення

Відповідь на звернення громадян формується на бланку органу державної влади, місцевого самоврядування за підписом керівника або особи, яка виконує його обов'язки. Відповіді має відповідати наступним вимогам:

1. містити дату реєстрації, виконання та номер відповіді;
2. містити номер звернення від Запорізького обласного контактного звернення та дата отримання звернення;
3. відповідь заявникові направляється на вказану поштову адресу в реєстраційно-контрольній картці або на електронну адресу, адреса зазначається у відповіді;
4. в тексті відповіді вказується на яку гарячу лінію надійшло звернення: обласну гарячу лінію, прямі гарячі лінії керівництва, урядову гарячу лінію;
5. вказується реєстраційний номер звернення: обласна гаряча лінія - № П-00001, прямі гарячі лінії керівництва - П-00001-ПГЛ, урядова гаряча лінія - П-00000001 (номер УГЛ);
6. згідно зі статтею 15 Закону України «Про звернення громадян» у тексті відповіді за результатами розгляду звернення також наприкінці роз'яснюється порядок оскарження прийнятого рішення;
7. прізвище та ім'я відповідального виконавця, контактний номер.

Схема 4: Ключові складові відповіді на звернення громадян



**КОМУНАЛЬНА УСТАНОВА
«ЗАПОРІЗЬКИЙ ОБЛАСНИЙ КОНТАКТНИЙ ЦЕНТР»
ЗАПОРІЗЬКОЇ ОБЛАСНОЇ РАДИ**
просп. Соборний, 164, м. Запоріжжя, 69107, тел. (061) 239-02-11
E-mail: post@okc.zoda.gov.ua; www.okc.zoda.gov.ua, код згідно з ЄДРПОУ 38664449

1 Від 23.05.2025 №П-00001

2 На №П-00001 від 17.05.2025

Петру Петренко
вул. Поштова 75, кв.9
м. Запоріжжя
3 69002

Про розгляд звернень

Шановний пане Петро!

На ваше звернення з **4** гарячої лінії № **5** від 17.05.2025 року інформуємо

6 В разі незгоди з відповіддю Ви маєте право на оскарження згідно з чинним законодавством.

З повагою
директор

Ольга САВЕНКОВА

7 Наталія Фінько 239 02 22

Приклади формулювання у відповіді порядку оскарження прийнятого рішення:

«Одночасно повідомляємо, що у разі незгоди з результатами розгляду Вашого звернення, з рішенням, діями чи бездіяльністю суб'єктів владних повноважень Ви маєте право оскаржувати їх у судовому порядку.»

«Якщо Ви вважаєте, що діями або бездіяльністю будь-яких осіб порушено Ваші права, Ви маєте право відповідно до ст. 55 Конституції України, звернутись до суду за їх захистом.»

«У разі незгоди з відповіддю Ви маєте право на її оскарження згідно з чинним законодавством.»

Формування електронної копії відповіді

Відповідь заявнику формується в будь-якій програмі одним файлом, тобто, допускається з будь-яким розширенням (.pdf, .doc, .jpg, тощо).

Формування файлів з відповідями заявникам здійснюється у наступному форматі: прізвище заявника і номер звернення, розділені символом нижнього підкреслення "_".

Приклад:

Номер звернення ЗОКЦ	ПІБ заявника	Назва файлу відповіді
B-02487	Волкова Ірина Василівна	Волкова_ B-02487.pdf
K-12345-ПГЛ	Костюк Кирило Сергійович	Костюк_K-12345-ПГЛ.pdf
A-00234-УГЛ	Амбросів Дмитро Федорович	Амбросів_A-00234- УГЛ.pdf

Приклади помилок при формуванні відповіді на звернення

Нажаль, незалежно від кількості проведених семінарів та обсягів роз'яснювальною роботи, працівники органів місцевої виконавчої влади та місцевого самоврядування продовжують допускати помилки в процесі підготовки відповідей на звернення громадян. Деякі з цих технічних помилок інколи викликають непорозуміння з заявником (особливо коли на фоні багатьох звернень до органу влади, він не розуміє на яке саме звернення надається відповідь), а в окремих випадках призводять до повторних звернень та скарг.

Нижче на прикладі реальних відповідей органів місцевої виконавчої влади та місцевого самоврядування Запорізької області наведено найтипівші з помилок:

1. не зазначений номер звернення від Запорізького обласного контактного звернення та дата отримання звернення;
2. до інформації облдержадміністрації про розгляд звернення не додана відповідь заявникові;
3. відсутнє роз'яснення щодо порядку оскарження прийнятого рішення;
4. не вказано прізвище, ім'я відповідального виконавця та номер контактний телефону,
5. не вірно вказана форма чи дата надходження або реєстраційний індекс картки.

Схема 5:


**КОМИШУВАСЬКА СЕЛИЩНА РАДА
ЗАПОРІЗЬКОГО РАЙОНУ ЗАПОРІЗЬКОЇ ОБЛАСТІ**
вул. Богдана Хмельницького, буд. 49, смт Комишувиха, Оріхівський район, Запорізька
область, 70530, тел./факс: (06141) 60270, e-mail: komishuvakha@ukr.net
Web: <http://komish-gromada.gov.ua> Код ЄДРПОУ 24912390

29.04.2025 № 03/01-23-01/302 На № _____ від _____ ①

**Про результати розгляду
звернення**

Запорізький обласний контактний
центр
post@okc.zoda.gov.ua ②

На лист Запорізького обласного контактного центру від 24.04.2025 (реєстр. індекс П-03563), стосовно звернення Проскури А.В. щодо відновлення електропостачання «Садівниче товариство «Дружба 2012» та Товариство садівників і огородників «Журавлик», Комишуваська селищна рада повідомляє наступне.

У березні 2025 року, керівнику Товариства садівників і огородників «Журавлик» (далі – ТСО «Журавлик») Василю Білоцькому були направлені попередження про припинення (обмеження) електропостачання (розподілу) електричної енергії від ПАТ «Запоріжжяелектропостачання» та ПАТ «Запоріжжяобленерго». Слід зазначити, що за словами керівника ТСО «Журавлик» В. Білоцького, інформація про заборгованість за спожиту електричну енергію йому була відома, але заходи щодо її погашення та недопущення подальшого накопичення ним вжиті не були.

З метою відновлення електропостачання ТСО «Журавлик» та «Садівниче товариство «Дружба 2012», Комишуваською селищною радою було рекомендовано голові ТСО «Журавлик» звернутись до ПАТ «Запоріжжяобленерго» для укладання договору на реструктуризацію існуючої заборгованості за спожиту електричну енергію, відповідно до укладеного договору № 0243.

Додатково повідомляємо, що Комишуваська селищна рада зверталась листом від 08.04.2025 № 0169/234 до Запорізької райдержадміністрації щодо сприяння у вирішенні питання щодо недопущення відключення від електричної енергії ТСО «Журавлик».

В зв'язку з тим, що Комишуваська селищна рада не має права втручатись в договірні відносини між юридичними особами, врегулювання зазначеного питання може бути вирішене за домовленістю сторін в рамках діючого законодавства.

③
З повагою,
селищний голова

 Юрій КАРАПЕТЯН

④



ЗАПОРІЗЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
ДЕПАРТАМЕНТ ІНФРАСТРУКТУРИ ТА ПРОМИСЛОВОСТІ
 гр. Соборний, 16-4, м. Запоріжжя, 69107, тел. +380997981924
 E-mail: dir@zoda.gov.ua, код з'їзду з ЄДРПОУ 44638516

Від 19.05.2025 р. № 7-04058 На № _____ від _____ 20__ р. 1

Любові ТИШИНСЬКІЙ

вул. Центральна, 20
с. Нововознесенка
Запорізький район
Запорізька область

Про розгляд звернення

Шановна пані Любо!ве!

На Ваше звернення до Урядової «гарячої» лінії Запорізького обласного контактного центру щодо відсутності транспортного сполучення за маршрутом сполученням «с. Морозівка – м. Запоріжжя» Департамент інфраструктури та промисловості облдержадміністрації повідомляє про таке.

Маршрут сполученням «Запоріжжя (АС-2) – Морозівка, ч/з Новодніпровку, Яворницьке» не обслуговувався через відсутність перевізника.

Разом з цим, 15.05.2025 Запорізькою обласною державною адміністрацією проведено конкурс з перевезення пасажирів на міжміських і приміських автобусних маршрутах загального користування, що проходять територією двох або більше територіальних громад та не виходять за межі території Запорізької області.

Обслуговування маршруту сполученням «Запоріжжя (АС-2) – Морозівка, ч/з Новодніпровку, Яворницьке» поновлено.

3

З повагою

заступник директора департаменту – начальник управління транспорту та зв'язку


 Роман ПІСАРЕВ

Григорій Ахариш, 0997981924



Схема 8:


МИХАЙЛО-ЛУКАШІВСЬКА СІЛЬСЬКА РАДА
вул. Космічна, буд 8, с. Михайло-Лукашівське, Запорізький р-н, Запорізька обл., 70042,
тел. (06143)-99-1-31, e-mail: mlukashevc@ukr.net, код згідно з ЄДРПОУ 25477986

21.05.2025 р. № М - 6 На № М-02200-УГЛ від 26.11.2024 р. **5**

Запорізька обласна державна
адміністрація **2**

**Про розгляд звернення
Мартинішина М.П.**

У відповідь на звернення Мартинішина М.П. на Урядову гарячу лінію щодо відсутності послуги питного водопостачання в с.Благовіщенське Запорізького району з 26.04.2025 по 05.05.2025 рр.повідомляємо наступне.

Водопостачання у с.Благовіщенське було відсутнє у зв'язку з проведенням працівниками КП «Михайло-Лукашівський сількомунгосп» аварійно відновлювальних робіт на водопроводах у с.Адріанівка та до с.Райське. Ремонтні роботи були завершені о 10.40 год 05.05.2025 р і до кінця дня водопостачання було відновлено у всіх населених пунктах.

3

Секретар ради  Ганна БЕЗСОННА

4

Щоб не склалося враження системності проблеми, зазначимо, що такі випадки відповідей з помилками є не поодинокими, але не носять масового характеру. На протипагу відповідам з помилками нижче наводимо приклади відповідей, в яких дотримано ключових вимог.

Схема 9: Приклади відповідей, в яких дотримано ключових вимог



ЗАПОРІЗЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ ДЕПАРТАМЕНТ СОЦІАЛЬНОГО ЗАХИСТУ НАСЕЛЕННЯ

вул. Олександрівська, 48, м. Запоріжжя, 69011, тел./факс (061) 764-36-86, тел. (061) 764-42-65
e-mail: adm@dszn-zoda.gov.ua Код ЄДРПОУ 63193005

14.05.2025 № П.0562.1

На № П-03623 від 28.04.2025

Полякова Г.В.

вул. Узбекистанська, 7/56,
м. Запоріжжя

Запорізький обласний контактний
Центр

Про розгляд звернення

Шановна Ганно Володимирівно!

На Ваше звернення на гарячу телефонну лінію Запорізької облдержадміністрації від 28.04.2025 № П-03623 щодо отримання гуманітарної допомоги Департамент соціального захисту населення облдержадміністрації (далі – Департамент) у межах повноважень повідомляє.

Відповідно до ст. 22 Закону України «Про громадські об'єднання», втручання органів державної влади, органів місцевого самоврядування у діяльність громадських об'єднань не допускається, крім випадків, передбачених законом.

Департамент не здійснює видачу гуманітарної допомоги мешканцям Запорізької області.

Водночас доводимо до Вашого відома інформацію про пункти видачі гуманітарної допомоги для пільгових категорій, які діють на території міста Запоріжжя:

громадська організація «Міський центр допомоги» (вул. Незалежної України, буд. 51), контактний телефон: 066 324 50 79,

благодійна організація «Благодійний фонд «Карітас Запоріжжя» (вул. Семафорна, буд. 8), контактний телефон: 0503224600, 0972022098,

громадська організація «Белуга ЮА» (вул. Олександрівська, буд. 75), контактний телефон: 050 221 15 99.

При цьому зазначаємо, що громадські організації мають право самостійно визначати адресатів та форми розподілу гуманітарної допомоги.

У разі незгоди з відповіддю, Ви маєте право на її оскарження в установленому чинним законодавством порядку.

З повагою

виконувач обов'язків
директора Департаменту

Галина РЯБАК



МАТВІЙСЬКА СІЛЬСЬКА РАДА ЗАПОРІЗЬКОГО РАЙОНУ ЗАПОРІЗЬКОЇ ОБЛАСТІ

вул. Центральна, 77а с. Матвіївка Запорізького району Запорізької області, 70035 тел./факс (06143) 94 2 91, e-mail: matviivska-gromada@ukr.net, сайт: matviivska-gromada.gov.ua код згідно з ЄДРПОУ 24906248

13.05.2025 № 02-02-08/X-044

На № Х-03773 від 01.05.2025

Холев Володимир Станіславович

вул. Свободи, буд. 56,
с. Матвіївка, 70035

Про розгляд звернення щодо закріплення автобусних зупинок та встановлення огорожі на місток

Шановний Володимире Станіславовичу!

На Ваше звернення на гарячу телефонну лінію Запорізької обласної державної адміністрації від 01.05.2025, зареєстроване за № Х-03773, щодо вжиття заходів для закріплення належним чином встановлених зупинкових комплексів в с. Матвіївка та встановлення огорожі на місток, Матвіївська сільська рада повідомляє наступне.

Автомобільну дорогу загального користування місцевого значення С080502/М-18/ - Кам'яне, км 0+000 – км 6+900, яка проходить по вул. Центральній в с. Матвіївка, та на якій розташовані зупинки громадського транспорту, у 2019 році було передано на баланс Державного підприємства «Місцеві дороги Запорізької області», а отже наразі вказана автомобільна дорога перебуває в управлінні та обслуговуванні Державного підприємства «Місцеві дороги Запорізької області» (далі – ДП «МДЗО»).

У вересні 2024 року завершено поточний ремонт автомобільної дороги загального користування місцевого значення С080502/М-18/ - Кам'яне, км 0+000 – км 6+900, яка проходить по вул. Центральній в с. Матвіївка, під час проведення якого підрядною організацією було демонтовано деякі споруди зупинок, які повернуто на попереднє місце, але ймовірно зафіксовано неналежним чином, що призвело до перевертання споруди зупинки під час сильного пориву вітру в квітні поточного року.

Враховуючи вищезазначене, Матвіївська сільська рада наголошує, що не має правових підстав та можливостей щодо проведення ремонтних робіт та утримання вищезазначеної дороги та дорожніх споруд.

Разом з тим, сільською радою було підготовлено та направлено лист від 09.04.2025 № 02-02-12/0132 «Про вжиття заходів та проведення робіт» до ДП «МДЗО» з проханням провести відповідні роботи щодо надійного закріплення поваленого зупинкового павільйону та проведення інших заходів необхідних для забезпечення безпеки учасників дорожнього руху на автомобільній дорозі загального користування місцевого значення по вул. Центральній в с. Матвіївка.

Представниками ДП «МДЗО» було проведено весняне обстеження вказаної автомобільної дороги загального користування місцевого значення, яка перебуває на балансі зазначеного підприємства, та визначено види і обсяги робіт.

02.05.2025 ДП «МДЗО» проведене відповідні необхідні роботи із закріплення зупинки та встановлено огорожу на місток.

Відповідно до положень статті 19 Конституції України органи державної влади та органи місцевого самоврядування, їх посадові особи зобов'язані діяти лише на підставі, в межах повноважень та у спосіб, що передбачені Конституцією та законами України.

Одночасно повідомляємо, що у разі незгоди з результатами розгляду Вашого звернення, з рішеннями, діями чи бездіяльністю суб'єктів владних повноважень Ви маєте право оскаржувати їх у судовому порядку.

З повагою

Сільський голова

Олексій ГЛАДИШЕВ

Оксана Сосна (06143) 94 2 91

5.3. Особливості роботи з WEB-інтерфейсом програмного комплексу Центру для комунікації з виконавцями

Передача звернень безпосереднім виконавцям в Центрі автоматизована та здійснюється за допомогою зручного Web-інтерфейсу. В основу були покладені аналогічні технологічні рішення Урядового контактного центру.

Web-інтерфейс дозволяє виконавцям швидко та без зайвих зусиль отримувати звернення на розгляд, в свою чергу аналітикам Центру дозволяє контролювати стан їх розгляду (дотримання термінів виконання та факту надання відповіді).

Головна сторінка містить дві вкладки «Обласна гаряча лінія» та «Урядова гаряча лінія», перехід між якими здійснюється шляхом натискання на відповідній вкладці.

Схема 10: Вигляд Web-інтерфейсу програмного комплексу Центру для комунікації з виконавцями

Департамент житлово-комунального господарства та будівництва

Обласна гаряча лінія | Урядова гаряча лінія | НКЦ Протидії COVID

Пошук за реєстр. номером, прізвищем

в роботі | Шукати

Реєстр. номер	Прізвище	Ім'я	По батькові	Термін виконання	Територія	Статус виконання	Звернення	Статус отримання	Додати файл
П-04200	Пастушенко Інна	Олегівна		2025-06-13	Запорізький район	в роботі	Отримати	отримано	Відповідь
П-04198	Пацька Олена	Вікторівна		2025-06-13	Запорізький район	в роботі	Отримати	отримано	Відповідь
Х-04195	Хоменко Галина	Анатоліївна		2025-06-13	Запорізький район	в роботі	Отримати	отримано	Відповідь
О-04194	Онищенко Світлана	Володимирівна		2025-06-13	Запорізький район	в роботі	Отримати	отримано	Відповідь
К-04142	Котлюба Наталія	Валентинівна		2025-06-12	Шевченківський район	виконано	Отримати	отримано	Відповідь
К-04126	Котко Оксана	Іванівна		2025-06-12	Шевченківський район	в роботі	Отримати	отримано	Відповідь
П-04088	Покало Сергій	Вікторович		2025-06-11	Шевченківський район	в роботі	Отримати	отримано	Відповідь
Н-04078	Несін Володимир Федорович			2025-06-10	Вознесенський район	в роботі	Отримати	отримано	Відповідь
Ю-04028	Юрченко Любова	Петрівна		2025-06-10	Шевченківський район	в роботі	Отримати	отримано	Відповідь
К-03972	Карабанова Аліна	Арсенівна		2025-05-08	м. Запоріжжя	виконано	Отримати	отримано	Відповідь
Ч-03966	Черненко Олена	Гаріївна		2025-06-06	Олександрівський район	в роботі	Отримати	отримано	Відповідь
К-03961	Котлюба Наталія	Валентинівна		2025-06-06	Шевченківський район	виконано	Отримати	отримано	Відповідь

1. |< назад далі >| 158

знайдено звернень - 1888

Для того щоб завантажити картку звернень необхідно натиснути «Отримати».

Щоб знайти необхідне звернення можна скористатись пошуком за номером звернення або прізвищем заявника.

Також поле «Пошук» фільтрує звернення зі статусами виконання «В роботі», «Додано» та «Виконано». Для цього потрібно вписати в дане поле відповідний статус та натиснути кнопку «Шукати». Додати відповідь можна натиснувши на кнопку «Відповідь» навпроти відповідного звернення, після чого з'явиться відповідне діалогове вікно.

Після опрацювання звернення та сканування відповіді необхідно прикріпити до картки електронну копію відповіді на звернення. Тільки після цього звернення буде вважатися виконаним.

В свою чергу, фахівці Центру після опрацювання файлу відповіді, змінюють статус звернення з «додано» на «виконано». У разі надання проміжної відповіді статус виконання зміниться з «додано» на «в роботі» до надання остаточної відповіді.



6. ПЕРСПЕКТИВА ВПРОВАДЖЕННЯ ЕЛЕКТРОННОГО ДОКУМЕНТООБІГУ ЗА ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН В ОРГАНАХ МІСЦЕВОЇ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ ТА САМОВРЯДУВАННЯ ОБЛАСТІ

Ключовим завданням сучасного розвитку технологій є побудова зручного цифрового простору навколо людини, який би дозволяв без зайвих зусиль здійснювати закупівлі, робити банківські операції, отримувати послуги, у тому числі публічні послуги від органів влади. Це також стосується процесів подання розгляду та зворотного зв'язку за зверненнями громадян. Час, коли через спеціальний застосунок на мобільному телефоні громадянин України зможе подати звернення до органів влади, відслідковувати його розгляд та надавати зворотний зв'язок за результатами розгляду, настане значно скоріше, а ніж можна собі уявити. Фактично ключові технології для цього вже існують. Частка жителів України, що використовують смартфони та інші гаджети, а також мають достатню цифрову грамотність, теж постійно зростає. В Україні, навіть за умов воєнного стану, активно розвивається концепція цифрової держави через мобільну платформу «Дія». Ціла низка мерій великих міст України розглядає можливість масштабування досвіду «Дії» на місцях. Але важливою передумовою запровадження таких електронних сервісів у царині звернень громадян є переведення діловодства за зверненнями у електронну форму. Це не просте завдання для органів влади Запорізької області, де далеко не всі сільські ради впровадили бодай програми автоматизації діловодства й ще досі хоча б частково використовують журнальну форму реєстрації звернень. Однак шлях подолає, той хто їм іде.

Сьогодні в апараті Запорізької обласної державної адміністрації активно відбувається процес впровадження системи електронного документообігу «АСКОД». Це вже третя спроба впровадити електронний документообіг в Запорізькій облдержадміністрації та, за результатами тестування програмного продукту, вона видається найбільш вдалою. Варто також зауважити, що даний програмний продукт використовується в багатьох центральних та місцевих органах виконавчої влади, зокрема в Кабінеті Міністрів України, в значній кількості міністерств та обласних державних адміністрацій, в тому числі і для роботи зі зверненнями громадян.

Продовжується тестування та адаптація програмного продукту «АСКОД» до основних технологічних процесів опрацювання звернень громадян в Запорізькій облдержадміністрації. Розробникам «АСКОДу» відділом роботи із зверненнями громадян надаються ґрунтовні та структуровані пропозиції та зауваження щодо врахування в програмному комплексі технологічних процесів роботи зі зверненнями в облдержадміністрації. Розробник достатньо конструктивно реагує на зауваження та оперативно надає варіанти рішень проблем, що виникають у ході тестування.

Процес впровадження даної системи електронного документообігу в апараті Запорізької обласної державної адміністрації попередньо заплановано завершити до кінця поточного року. Після успішної адаптації системи електронного документообігу «АСКОД» в апараті Запорізької обласної державної адміністрації, передбачається побудова єдиної мережі електронного документообігу органів влади області з подальшим впровадження програмного продукту в:

- структурних підрозділах Запорізької обласної державної адміністрації;





- районних державних адміністраціях (обговорюється);
- органах місцевого самоврядування (обговорюється).

Варто зазначити, що розробниками даного програмного комплексу приділяється значна увага навчанню працівників в онлайн-режимі. По кожному напрямку роботи в апараті облдержадміністрації загальному діловодству, діловодству за зверненнями громадян, кадровій роботі окремо організовується онлайн навчання, де наочно демонструється основний функціонал та можливості програмного комплексу, які можна оцінити при роботі в тестовому режимі.

Нижче наводимо деякі особливості та переваги системи електронного документообігу «АСКОД» при роботі зі зверненнями громадян:

- **Можливість доступу та роботи з базою даних звернень громадян на різних пристроях через мережу Інтернет.** Доступ до бази даних через Інтернет дозволяє як фахівцям так й керівникам працювати зі зверненнями громадян на різних пристроях від стаціонарних комп'ютерів до ноутбуків, планшетів та мобільних телефонів. Така можливість суттєво розширює можливості дистанційної роботи зі зверненнями громадян у разі потреби. Важливість такої опції не раз підтверджувалась у період пандемії COVID-19 та найбільш гострих для Запоріжжя періодів агресії рф.

- **Автоматичне заповнення реєстраційних картки нових звернень тих заявників, що раніше зверталися та їх данні уведені у систему.** Програмний продукт «АСКОД» дозволяє формувати нові картки заявників, що раніше зверталися до органу влади та автоматично переносити їх дані зі старих реєстраційних карток у нові, що суттєво економить час.

- **Можливість централізованого зберігання та доступу до всіх документів в межах сформованої справи по кожному зверненню.** На кожне звернення в системі формується окрема електронна реєстраційно-контрольна картка, до якої можна прикріпити скановану копію звернення, матеріали попереднього розгляду (у випадку наявності) та надану відповідь, які залишаються доступними для перегляду. У випадку надходження повторного звернення, або звернення від заявника, який вже звертався, але з інших питань, можливо переглянути історію розгляду всіх попередніх звернень заявника в системі, що значно скорочує часові витрати, якщо порівнювати з пошуком паперових матеріалів в межах сформованих справ.

- **Автоматична фіксація виконання звернення та відстеження проходження звернення на кожному етапі його виконання.** Програма чітко фіксує по часу та даті кожну дію зі зверненням (час отримання звернення, час початку роботи з ним, час відправки відповіді на підпис, а також час фактичної відправки відповіді заявнику електронною поштою), що унеможливорює подальші розповіді відповідальних осіб про те що «я зробив все вчасно» або «мені із запізненням передали звернення», або «в приймальні керівника перетримали звернення під час підписання», чи «електронна пошта довго доставляла відповідь», тощо.

- **Можливість синхронізації програми електронного документообігу зі скринькою офіційної електронної пошти.** Можливість синхронізації програми зі скринькою електронної пошти дозволяє налагодити автоматичну відправку відповідей заявникам на вказані ними електронні



адреси, що економить час та зусилля працівників та виключає фактор людської помилки в адресі.

• **Гнучка система пошуку з багатоваріантним налаштуванням фільтрів, наявність автоматичних звітних форм.** В програмному комплексі «АСКОД» реалізовано пошуку за заданими користувачем параметрами з можливістю збереження та подальшого використання згенерованих перехресних фільтрів: за датою надходження, контрольними термінами, кореспондентом, тематикою звернень, виконавцем, результатом розгляду тощо. Дана функція є особливо важливою при підготовці та формуванні звітної інформації за результатами роботи зі зверненнями громадян, у т.ч. з можливістю налаштування автоматичного вивантаження стандартних звітів. Наразі, в системі передбачено автоматичне генерування звітів за формами Кабінету Міністрів України (ЗВГ ЕФ-1.2 – ЗВГ ЕФ 1.4). Зараз розробляється на замовлення облдержадміністрації автоматичне генерування звітів за формами Офісу Президента України (саме за цими формами подається щоквартальна звітність структурними підрозділами облдержадміністрації та районними державними адміністраціями до відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації, а органами місцевого самоврядування відповідно щорічно).

• **Автоматичне нагадування про наближення контрольних термінів виконання звернень громадян.** Система передбачає відправку автоматичних нагадувань як виконавцям, яким доручено розгляд та підготовку проєкту відповіді на звернення, так і працівникам відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації, які здійснюють контроль про наближення та настання термінів завершення розгляду звернення.

В цілому, враховуючі об'єктивні обставини, в т.ч. включаючи релокацію та віддаленість працівників апарату, структурних підрозділів, дана система дозволяє автоматизувати основні процеси та етапи роботи зі зверненнями громадян та значно скоротити часові витрати без необхідності фізичної передачі документів, зокрема на узгодження, підписання реєстраційних карток звернень громадян та проєктів відповідей заявникам.

Для первинного ознайомлення с інтерфейсом програмного продукту «АСКОД» нижче приведені скріншоти деяких його базових складових при роботі зі зверненнями громадян.

Схема 1: Інтерфейс головного меню в програмному продукті «АСКОД»

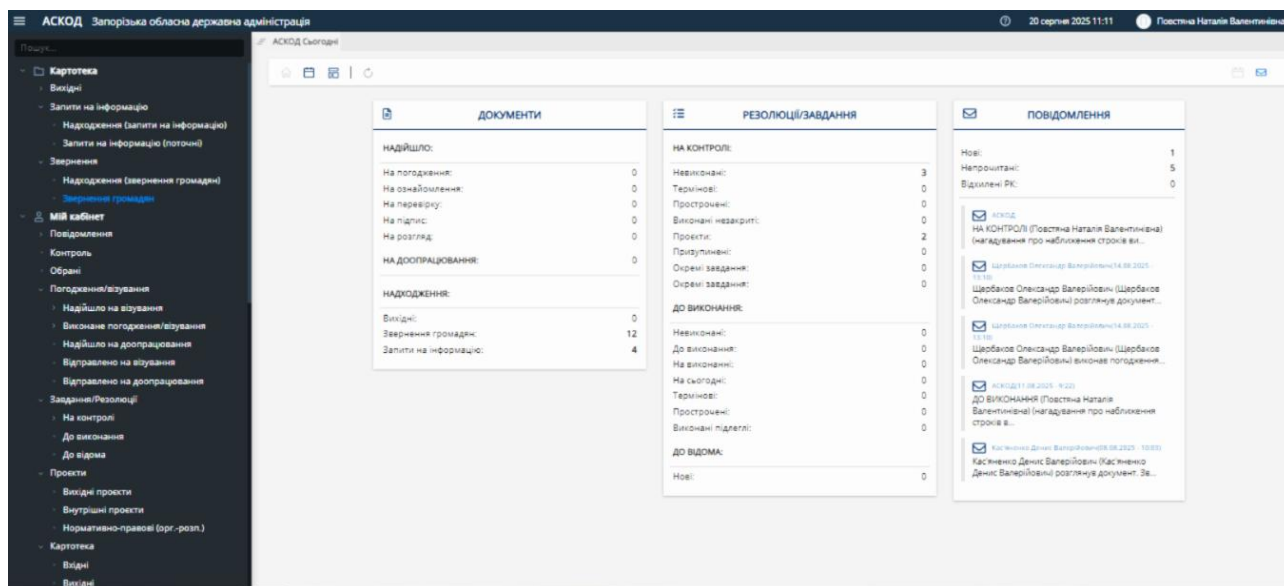


Схема 2: Інтерфейс кабінету користувача в програмному продукті «АСКОД»

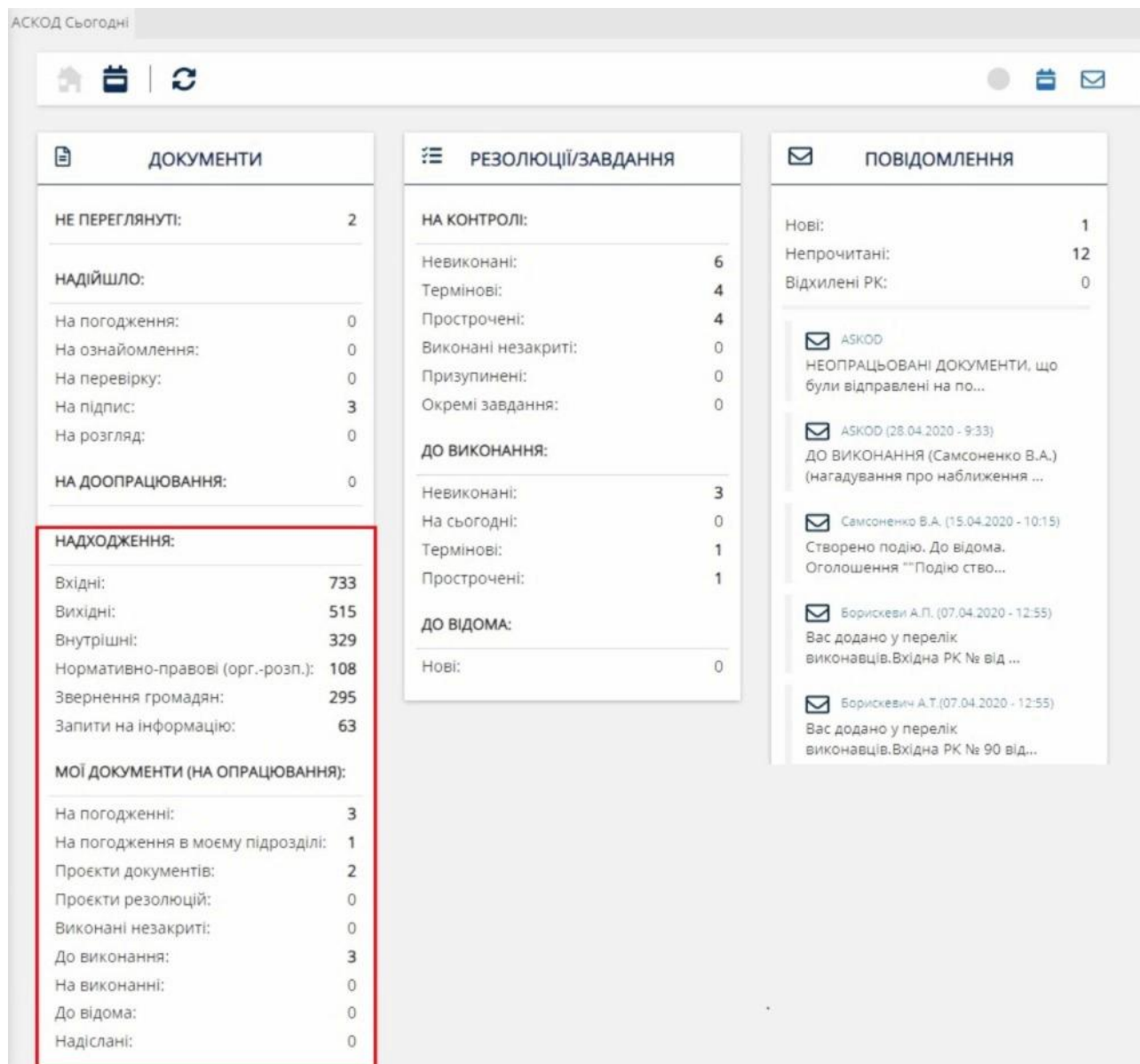


Схема 3: Інтерфейс зразка реєстраційної картки звернення в програмному продукті «АСКОД»

АСКОД Сьогодні Звернення громадян Звернення громадян - 03-10

Нова Зберегти Оновити Файли Друк Дублювати Відповісти На пошук Відправити Додатково...

Інформація Підлеглі перелік Погодження Хід виконання Переглядати Файли

Заявник
Іванова Ірина

К-ть: 1 Стать: Ж

Категорія заявника
Багатовідна сім'я

Соціальний стан
Робітник

Адреса та контакти заявника
Індекс: 69063 Область: Запорізька область
Район: Олександрівський Населений пункт: м. Запоріжжя
Вулиця: Георгієвська Будинок: 3 Кв.: 45 Корпус: Шейна, 3, кв. 45 м. Запоріжжя, Олександрівський Запорізька 69063
Мобільний телефон: Е-мэйл:

Кореспондент
Код: Кабінет Міністрів України
Вих. №: І-1452/25 Дата: 25.07.2025 Конкр. термін: 11.08.2027

Номер та дата документа
03-10 10 29.07.2025

Направлено у справу
Справа: Арх.: Додатки (арх.):

Характеристики документа
Форма: Поштою (електронною поштою)
Тип: Лист
Вид: Заява (клопотання)
Країність: Первинне
За суб'єктом: Індивідуальне
Роль особи: Щербаків Олександр Валерійович
Головний виконавець: Відділ мобілізаційної роботи апарату облдержадм.

Питання
Обороноздатність, суверенітет, міхдерж...

Короткий зміст
Про допомогу військовослужбовцям

Контроль
Вид контролю: Контроль 30 календарних днів
Термін: 06.08.2025 Продовжено: Знайти з контролем
Особа, яка контролює виконання документа: Кравченко Валентин Григорійович

Результат розгляду
Дано роз'яснення
Дано роз'яснення

Примітка
Маршрут: Стан:

Автор і час створення картки
Полудниця Антоніна Олексівна 29.07.2025 14:14:33

Файли



7. КОНТАКТНА ІНФОРМАЦІЯ

1) ВІДДІЛ РОБОТИ ІЗ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН АПАРАТУ ОБЛДЕРЖАДМІНСТРАЦІЇ

Телефон: **+380612805225**

Адреса електронної пошти для подання електронних звернень:
gromada@zoda.gov.ua

*Адреса розділу «Звернення громадян» офіційного WEB-сайту
облдержадміністрації:*
<https://www.zoda.gov.ua/article/2380/zvernennya-gromadyan.html>

2) КОМУНАЛЬНА УСТАНОВА «ЗАПОРІЗЬКИЙ ОБЛАСНИЙ КОНТАКТНИЙ ЦЕНТР» ЗАПОРІЗЬКОЇ ОБЛАСНОЇ РАДИ

Телефон «гарячої лінії» центру: **0-800-503-508** (дзвінки безкоштовні).

Адреса електронної пошти для подання електронних звернень:
hotline@zoda.gov.ua

Чат-бот Telegram: **<https://t.me/InfoProstirZPBot>**

Чат-бот Viber: **<https://botpoint.okc.zoda.gov.ua/viber>**

Електронні адреси для переписки з органами влади:

post@okc.zoda.gov.ua – Інформаційно-аналітичний відділ

postugl@okc.zoda.gov.ua – Відділ взаємодії з Урядовим контактним
центром, (телефон: **+380669264754**)





ЗАПОРІЗЬКА
ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА
АДМІНІСТРАЦІЯ

2025