

**Про підсумки роботи із зверненнями громадян в Бахмутській міській
військовій адміністрації Бахмутського району Донецької області та
виконавчих органах Бахмутської міської ради
за 2025 рік**

Робота Бахмутської міської військової адміністрації Бахмутського району Донецької області та виконавчих органів Бахмутської міської ради щодо розгляду звернень громадян в 2025 році проводилась згідно з вимогами Закону України «Про звернення громадян» (далі-Закон), Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» (далі-Указ Президента України від 07 лютого 2008 року № 109/2008) та була спрямована на реалізацію конституційного права громадян на звернення.

У звітному періоді до Бахмутської міської військової адміністрації Бахмутського району Донецької області та виконавчих органів Бахмутської міської ради надійшло 446 звернень, що на 24,8% менше ніж в аналогічному періоді минулого року (593 звернення). Зменшення обумовлено переходом на електронні звернення та усні звернення за допомогою засобів телефонного зв'язку, що спрощує процес і робить його більш доступним в умовах воєнного стану.

Наразі робота зі зверненнями громадян організована з врахуванням особливостей воєнного стану, максимально розширено можливості мешканців громади для реалізації їх конституційного права на звернення.

Громадяни мають можливість надсилати звернення до Бахмутської міської військової адміністрації Бахмутського району Донецької області та виконавчих органів Бахмутської міської ради з використанням мережі Інтернет (електронне звернення). Прийом електронних звернень відбувається за допомогою форми подачі електронного звернення, що розміщена на офіційному сайті Бахмутської міської ради, а також за допомогою електронної пошти bahmutva@dn.gov.ua.

Крім того, мешканці громади можуть спрямовувати свої усні звернення за допомогою засобів телефонного зв'язку, а саме «Гарячої лінії» телефонного зв'язку з населенням з питань, що належать до компетенції Бахмутської міської військової адміністрації Бахмутського району Донецької області та виконавчих органів Бахмутської міської ради +38 095 498 76 15, та за допомогою телефонного зв'язку з населенням «Пряма лінія» керівництвом Бахмутської міської військової адміністрації Бахмутського району Донецької області, Бахмутської міської ради +38 095 024 50 75 згідно з графіком.

Реєстрація та опрацювання таких звернень відбувається відповідно до вимог чинного законодавства.

Із загальної кількості звернень: 299 (67%) – усні звернення, що отримані при проведенні телефонного зв'язку з населенням «Пряма лінія» та засобами телефонного зв'язку, 147 (33%) – отримані засобами електронного зв'язку.

У звітному періоді позитивно вирішено 127 звернень або 28,5 % від загальної кількості звернень, на 301 звернення надані роз'яснення, 15 звернень чекає остаточної відповіді. Два звернення надіслано за належністю відповідно до статті 7 Закону, по одному зверненню прийняте рішення як таке, що не підлягає розгляду відповідно до статті 8 Закону.

Всі звернення громадян, що надійшли до Бахмутської міської військової адміністрації Бахмутського району Донецької області та виконавчих органів Бахмутської міської ради в 2025 році нараховують 490 питань різної тематики.

Найбільшу частку в структурі питань, з якими звертались громадяни у звітному періоді займають питання соціального захисту населення. В 2025 році надійшло 254 звернень, що становить 51,8% від загальної кількості питань. Пріоритетним для громадян були питання надання гуманітарної та матеріальної допомоги- це 39 % (99 питань) та 36 % (91питання) від загальної кількості питань цієї тематики відповідно.

Забезпечення соціальним житлом регулюється законодавством. Це житло надається особам, які потребують соціального захисту та не можуть самостійно забезпечити себе житлом. Роз'яснення з цього приводу було надано 40 мешканцям громади та становить 16 % від загальної кількості питань соціальної тематики.

Інші питання соціальної сфери стосувались, а це 9 % питань даної тематики, стосувались відновлення пільг на житлово-комунального послуги пільговій категорії, актуалізація даних в Єдиному державному реєстрі ветеранів війни, припинення виплат внутрішньо переміщеним особам, оформлення соціальних допомог, забезпечення засобами реабілітації.

На другому місці – актуальне питання сьогодення- це отримання компенсації за зруйноване житло, таких питань 117 або 24 % від загальної кількості питань. Законодавство передбачає механізми надання компенсації за пошкоджене та знищене житло, однак існують певні умови та обмеження, тому жителі Бахмутської громади звертаються за роз'ясненнями з цього приводу.

На третьому місці – 28 питань житлово- комунального господарства або 5,7% від загальної кількості питань, які стосувались постановки та перебування на квартирному обліку, надання роз'яснень щодо боргів за комунальні послуги, приватизації житла тощо.

Питання охорони здоров'я становлять 4,1% від загальної кількості питань (20 питань), які торкалися діяльності закладів та установ охорони здоров'я, забезпечення медикаментами, надання допомоги в протезуванні та лікуванні, роботи МСЕК (встановлення, перегляд групи інвалідності).

Крім того, мешканці громади порушували інші питання- це 14,4 % від загальної кількості питань, а саме права власності на землю, діяльності підприємств та установ, забезпечення дотримання законності, праці і заробітної плати, діяльності органів місцевого самоврядування, роз'яснень

щодо отримання адміністративних послуг, підтвердження правової належності нерухомого майна тощо.

На виконання вимог Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109\2008 організовано та проведено відповідно до затверджених графіків особистих прийомів громадян за допомогою телефонного зв'язку з населенням «Пряма лінія» керівництвом Бахмутської міської військової адміністрації Бахмутського району Донецької області, Бахмутської міської ради, за результатами проведених заходів розглянуто 248 звернень, з яких 34,3% вирішено задовільно.

Також проведено 5 виїзних прийомів, на які звернулось 109 мешканців громади. За результатами проведених зустрічей надані консультації щодо державної реєстрації права власності на нерухоме майно, отримання компенсації за зруйноване майно, актуалізації даних в реєстрі територіальної громади, оформлення компенсації за зруйновані об'єкти бізнесу, оформлення спадщини, надання роз'яснень щодо можливості отримання матеріальної допомоги, постановки на квартирний облік тощо.

Фахівцями юридичного відділу Бахмутської міської ради на базі осередку підтримки мешканців Бахмутської міської територіальної громади «З Бахмутом у серці. Дніпро» та за допомогою засобів телефонного зв'язку надано безоплатну первинну правничу допомогу 12 мешканцям громади.

За допомогою «Гарячої лінії» телефонного зв'язку з населенням з питань, що належать до компетенції Бахмутської міської військової адміністрації Бахмутського району Донецької області та виконавчих органів Бахмутської міської ради за звітний період прийнято та забезпечено оперативний розгляд 3587 усних звернень за допомогою засобів телефонного зв'язку, з яких 60% від загальної кількості – задоволено.

Засобами телекомунікації до старост старостинських округів Бахмутської міської територіальної громади звернулись 26 мешканців старостинських округів Бахмутської міської територіальної громади, переважно з питань надання гуманітарної допомоги.

На засіданнях комісії по розгляду звернень громадян розглянуто 16 звернень громадян та заслухано 8 звітів керівників виконавчих органів Бахмутської міської ради та комунальних підприємств Бахмутської міської територіальної громади про роботу із зверненнями громадян.

Протягом звітного періоду на офіційному сайті Бахмутської міської ради оприлюднювались матеріали щодо розгляду звернень громадян (графіки прийомів, інформаційно-аналітичні довідки, анонси та підсумки проведення прийомів).

З метою поліпшення умов реалізації конституційного права громадян на звернення постійно забезпечується кваліфікований та своєчасний розгляд письмових звернень, порушених у них проблем, оперативне їх вирішення, задоволення законних прав та інтересів громадян, надання відповідей у встановлені чинним законодавством терміни.

В Бахмутській міській військовій адміністрації Бахмутського району Донецької області та виконавчих органах Бахмутської міської і надалі буде здійснюватися робота із забезпечення всебічного розгляду звернень громадян, об'єктивної, неупередженої та вчасної перевірки фактів, викладених у зверненнях, а також посилення персональної відповідальності керівників виконавчих органів за вирішення питань, що порушуються у зверненнях мешканців міста, особливо найменш соціально-захищених категорій громадян.