

ДОВІДКА
про підсумки розгляду звернень громадян,
що надійшли до департаменту культури та туризму
обласної державної адміністрації упродовж III кварталу 2025 року

У III кварталі 2025 року департамент культури та туризму обласної державної адміністрації продовжував роботу з удосконалення процесів прийому, розгляду та опрацювання звернень громадян відповідно до вимог Закону України „Про звернення громадян”, Указу Президента України від 07.02.2008 року № 109/2008 „Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування”. Здійснено відповідні заходи щодо забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення, подальшого покращення та всебічного розгляду питань, які порушуються громадянами перед департаментом культури та туризму обласної державної адміністрації.

Основна увага була зосереджена на забезпеченні прозорості та відкритості у взаємодії з громадськістю, дотриманні вимог Закону України „Про звернення громадян”, забезпеченні рівного доступу заявників до інформації, а також підвищенні якості наданих відповідей.

Упродовж звітнього періоду робота побудована на принципах: доступності для кожного заявника; об’єктивного та всебічного розгляду порушених питань; дотримання строків реагування; взаємодії між структурними підрозділами департаменту та іншими органами влади в межах компетенції.

Упродовж III кварталу 2025 року (липень–вересень) до департаменту надійшло 59 звернень громадян.

Порівняно з III кварталом 2024 року (25 звернень), зафіксовано незначне збільшення інтенсивності надходжень (плюс 34 звернення) або 42 1 %. За відповідний період до департаменту звернулося понад 30 громадян.

Позитивно вирішено — 7 звернень (надані дозволи, погодження, підтримано ініціативи, проведено перевірки, ухвалено управлінські рішення). Надано офіційні роз’яснення — 3 звернення (заявникам надано правові аргументи, порядок дій, рекомендовані інстанції). Переслано за належністю — 1 звернення (адресовано органу, у компетенції якого перебуває питання).

У звітньому періоді 40 звернень надійшло від інших областей України через органи влади вищого рівня. Зокрема, усі звернення з числа розглянутих в департаменті, громадяни спрямовувалися до Тернопільської обласної державної адміністрації.

За звітний період показник звернень громадян, які проживають у м. Тернопіль це – 6 звернень, у Тернопільському (2 звернення), Кременецькому та Чортківському районах (2 та 1 звернення відповідно). Окрім того, внаслідок повномаштабного вторгнення російської федерації в Україну зросла кількість звернень громадян, які проживають у інших областях (40 звернень).

Одна з найактуальніших тем кварталу (40 звернення) це декомунізація, перейменування, усунення радянської символіки. У межах роботи над цими зверненнями департамент: роз'яснив процедуру, передбачену законами та постановами. Також актуальними питаннями є питання охорона культурної спадщини (3 звернення). Основні звернення це перевірка стану Церкви Святого Миколая у м. Бучач (пам'ятка національного значення) — серпень 2025. Заявники повідомили про можливе недотримання умов охорони пам'ятки. Департамент провів попередній моніторинг, запросив пояснення у балансоутримувача. Питання щодо відбудови храму Покрови Пресвятої Богородиці (м. Ланівці) – виконано юридичний аналіз проектної документації.

У сфері культури (2 звернення). Заявники порушували питання висунення кандидатури на здобуття міської літературної премії ім. М. Левицького та призначення та виплата стипендій діячам культури.

Цього разу з питань туризму було 2 звернення. Це забезпечення умов проживання відпочивальників у туристичних закладах, що працюють за путівками (скарга на незадовільні умови).

Серед інших питань теж були питання перетину державного кордону діячам культури.

Через органи влади вищого рівня надійшло 54 звернення, що переважно стосувались декомунізації та охорони культурної спадщини.

Звернень через «гарячу лінію» Урядового контактного центру у III кварталі не зареєстровано.

Такі звернення зазвичай потребують підвищеної відповідальності, оскільки їх результати контролюються центральними органами влади.

Проблемні аспекти, виявлені у ході роботи зі зверненнями.

Невідповідність документів заявників вимогам законодавства (неповні пакети документів, відсутність копій рішень органів місцевого самоврядування, несвоєчасно подані матеріали).

Недостатня поінформованість громад щодо процедури декомунізації заявники часто очікують негайних рішень, хоча процедура передбачає громадське обговорення.

Складність перевірок об'єктів культурної спадщини потребують ресурсів, часу, міжвідомчих погоджень.

Питання соціального характеру часто виходять за межі компетенції департаменту, що потребує підготовки додаткових роз'яснень.

Зростання кількості меморіальних та культурних ініціатив: необхідно опрацьовувати значні обсяги супровідних матеріалів та історичних довідок.

Довідка за підсумками розгляду звернень громадян, що надійшли в департамент культури та туризму обласної державної адміністрації за вказаний період розміщена на офіційному вебсайті департаменту.

Робота головного спеціаліста, відповідального за роботу із зверненнями громадян, направлена на забезпечення належного розгляду звернень громадян, що надходять до департаменту культури та туризму обласної державної адміністрації.

З метою поліпшення роботи із зверненнями громадян, доцільним є:
 установлення дієвого контролю за дотриманням термінів, за повнотою та об'єктивністю розгляду звернень громадян;
 вживання заходів дисциплінарного впливу за неналежне виконання вимог Закону України „Про звернення громадян”;
 забезпечення проведення регулярного особистого прийому громадян згідно з графіком та дієвість телефонних „гарячих ліній”;
 вживання заходів щодо вирішення питань, порушених у зверненнях громадян, на місцях та зменшення кількості надходжень скарг і заяв на адресу органів влади вищого рівня та на телефонну „гарячу лінію” Урядового контактного центру, щопіврічний аналіз звернень громадян, систематизація і узагальнення порушених у листах та скаргах пропозицій, зауважень, що стосуються особистих проблем громадян, діяльності державних органів влади, та врахування їх у практичній роботі.

У II кварталі 2025 року департамент культури та туризму забезпечив належну організацію роботи зі зверненнями громадян, дотримання вимог законодавства, своєчасність надання відповідей та взаємодію з відповідними органами.

Зменшення кількості звернень не вплинуло на якість їх опрацювання, а тематика звернень свідчить про актуальні потреби громади у сфері охорони культурної спадщини, проведення культурних заходів та організаційно-інформаційної підтримки.

**Головний спеціаліст відділу
 фінансово-організаційного забезпечення,
 управління персоналом та цифрових трансформацій
 управління етнополітики, свободи совісті
 та цифрових трансформацій
 департаменту культури та туризму
 обласної державної адміністрації
 ГЛЄБОВА**

Анастасія