

Кристина Пирогова,
кандидат філологічних наук, доцент,
Запорізький національний університет
Запоріжжя, Україна
ORCID: 0000-0003-1152-9498

Кирил Бєлий,
здобувач першого (бакалаврського) рівня вищої освіти,
спеціальність 029 Інформаційна, бібліотечна та архівна справа
Запорізький національний університет
Запоріжжя, Україна

**ОРГАНІЗАЦІЯ РОБОТИ ЗІ ЗВЕРНЕННЯМИ ГРОМАДЯН
У ЗАПОРІЗЬКІЙ ОБЛАСНІЙ ВІЙСЬКОВІЙ АДМІНІСТРАЦІЇ ПІД
ЧАС ШИРОКОМАСШТАБНОЇ ВІЙНИ
РОСІЇ ПРОТИ УКРАЇНИ (з 24.02.2022)**

Актуальність теми нашого дослідження полягає у необхідності висвітлення трансформацій, яких зазнає сфера інформаційного обслуговування громадян держави – жертви війни. З урахуванням сучасного розвитку інформаційних технологій Україна зараз отримує унікальний досвід у вітчизняній історії комунікацій, який формується у воєнний час. Зважаючи на критичну необхідність населення підтримувати зв'язок з органами державної влади, ми вирішили зосередити свою увагу на такій формі інформаційної взаємодії громадян і Запорізької обласної військової адміністрації (ЗОВА) як робота зі зверненнями.

Вже четвертий рік поспіль лінія фронту пролягає за 30 км від міста Запоріжжя. Частина Запорізького регіону, підконтрольна Україні, і обласний центр зокрема регулярно потерпають від атак дронів-камікадзе Shahed, ракет та керованих авіаційних бомб. Жертвами злочинних ударів російської армії, крім військових ЗСУ, стають і мирні мешканці.

Оскільки підлітний час ворожих ракет до міста Запоріжжя становить менше однієї хвилини [2], виникла потреба у організації безпечних комунікацій ЗОВА з громадянами. Зокрема за розпорядженням голови обласної державної адміністрації [9] припинили проведення особистих прийомів та гарячих телефонних ліній спілкування із громадянами керівництва ЗОВА та проведення консультування громадян у адміністративній будівлі, де вона розміщується. Натомість консультації проводилися виключно в режимі телефонного зв'язку та з використанням

електронного листування. Після удосконалення матеріально-технічної бази телекомунікацій, яка дала змогу виходити на зв'язок за номером «гарячої» телефонної лінії будь-де (за умови доступу до покриття Wi-Fi) [4], розпорядженням голови ЗОВА [7] були внесені зміни до розпорядження [9], згідно з якими (пункт 2), з квітня 2023 року відновлені «гарячі» телефонні лінії спілкування із громадянами керівництва обласної військової адміністрації з періодичністю один раз на місяць для кожного керівника.

Звертає на себе увагу те, що інформація про проведення прямих телефонних ліній під час широкомасштабного вторгнення почала оновлюватися лише приблизно з 30 березня 2024 року, хоча вони були відновлені ще у квітні 2023 року. Починаючи з квітня 2024 року, графік щомісячно складався наново, натомість попередній видаляли з сайту ЗОВА. Зараз для користувачів сайту доступний архів графіків, який почали систематично вести з лютого 2025 року [1]. Проте вони продовжували мати суттєві недоліки, які змушували і спонукають користувачів надалі звертатися до інших розділів сайту за пошуком необхідної інформації. Зокрема номер телефону «гарячої» телефонної лінії, за якою проводилися консультації громадян, почали публікувати у цих повідомленнях лише починаючи з лютого 2025 року (до цього для з'ясування такої інформації користувачам доводилося звертатися до сторінки сайту ЗОВА «Оголошення»). І по сьогодні у графіку використовують ініціали замість повних ПІБ контактних осіб: для визначення імені та по батькові співрозмовника користувачі змушені переглядати вміст сторінки сайту ЗОВА «Керівництво облдержадміністрації», оскільки ці відомості є важливими для формулювання вступної частини звертання під час комунікації у контексті мовного етикету.

Водночас важливо зазначити, що ЗОВА систематично підбиває підсумки роботи зі зверненнями громадян і звітує перед громадськістю про її результати у формі публікації інформаційно-аналітичних довідок [6], забезпечуючи тим самим виконання принципу відкритості влади відповідно до Закону України [8], а саме – доступу до інформації. У зв'язку зі значним загостренням безпекової кризи у 2022 році і обмеженням комунікації з громадянами, ЗОВА звітувала щодо роботи зі зверненнями лише за перше півріччя і за 2022 рік в цілому. Після стабілізації воєнної обстановки ЗОВА відновила звітність за перший квартал та дев'ять місяців року: впродовж 2023–2024 років інформаційна служба звітувала перед громадськістю чотири рази на рік. Наразі також доступна інформаційно-аналітична довідка про роботу зі зверненнями громадян за підсумками I кварталу 2025 року.

У 2022 році кількість звернень до Запорізької обласної військової адміністрації, у т. ч. через органи влади вищого рівня, зменшилася на 40,4 %: 1624 проти 2727 звернень за 2021 рік. Інформаційна служба ЗОВА пояснює це тимчасовою окупацією 60 % території Запорізької області та міграцією сотень тисяч жителів області. Таким чином, відбулося обмеження доступу громадян до органів державної влади України через:

- унеможливлення роботи на окупованій території українських операторів зв'язку, які забезпечують послуги пошти та електронні комунікаційні послуги;

- неможливість особисто звернутися до ЗОВА у зв'язку зі знаходженням в зоні тимчасової окупації або виїздом з Запоріжжя [3, 4].

Після поновлення роботи ще одного каналу інформаційної взаємодії – прийому громадян, який від того часу організовували дистанційно завдяки удосконаленню матеріально-технічних засобів комунікації, обсяг звернень до керівників Запорізької області збільшився: впродовж 2023 року до ЗОВА, у т. ч. через органи влади вищого рівня, надійшли вже 1996 звернень громадян, що на 22,9 % більше порівняно з кількістю звернень за аналогічний період 2022 року [4]. В подальшому відсоток звернень зростає. Зокрема протягом 2024 року до ЗОВА, у т. ч. через органи влади вищого рівня, надійшли 2274 звернень громадян, що на 14 % більше порівняно з кількістю звернень за 2023 рік [5].

Переважну більшість звернень впродовж 2022–2024 років склали заяви (клопотання) – від 94 %; скарги та пропозиції (зауваження) становили незначну кількість у структурі звернень: їх частка складає не більше 2–3 %.

У 2022 році громадяни віддали перевагу електронній пошті як каналу комунікації з ЗОВА [3], натомість у наступних роках частка звернень неелектронним поштовим зв'язком була вищою, як і до початку широкомасштабного вторгнення РФ в Україну [4, 5].

Таким чином, ми доходимо висновку, що керівництво ЗОВА вчасно відреагувало на потреби убезпечення власного персоналу і ініціаторів звернень від загрози їх здоров'ю та життю, використовуючи виключно технічні засоби зв'язку для організації консультацій. Встановлені обмеження прав громадян були тимчасовою вимушеною мірою, оскільки з удосконаленням матеріально-технічної бази організації телекомунікацій і, відповідно, можливості проводити дистанційні прийоми громадян, до розпорядження голови Запорізької обласної державної адміністрації були внесені зміни [7]. ЗОВА регулярно публікує розгорнуту звітність щодо роботи зі зверненнями громадян, відсоток яких, хоч і різко знизився на початку

широкомасштабного вторгнення у 2022 році, стабільно зростає впродовж періоду 2023–2024 років. Переважну більшість звернень впродовж складають заяви (клопотання), пріоритет каналів комунікації – електронна пошта (2022 рік), неелектронний поштовий зв'язок (2023 і 2024 роки).

Список використаної літератури та джерел

1. Графік проведення прямих телефонних ліній. *Запорізька обласна державна адміністрація*. URL: <https://www.zoda.gov.ua/article/1352/grafik-provedennya-pryamih-telefonnih-liniy.html>.

2. Звернення громадян. *Запорізька обласна державна адміністрація*. URL: <https://www.zoda.gov.ua/article/2380/zvernennya-gromadyan.html>.

3. Інформаційно-аналітична довідка про підсумки роботи зі зверненнями громадян у Запорізькій обласній державній адміністрації за 2022 рік. *Запорізька обласна державна адміністрація*. 11.05.2023. URL: <https://www.zoda.gov.ua/article/2622/informatsiyno-analitichna-dovidka-pro-pidsumki-roboti-zi-zvernenniyami-gromadyan-u-zaporizkiy-oblasniy-derzhavniy-administratsiji-2022-rik.html>.

4. Інформаційно-аналітична довідка про підсумки роботи зі зверненнями громадян у Запорізькій обласній державній адміністрації за підсумками 2023 року. *Запорізька обласна державна адміністрація*. 23.01.2024. URL: <https://www.zoda.gov.ua/article/2651/informatsiyno-analitichna-dovidka-pro-pidsumki-roboti-zi-zvernenniyami-gromadyan-u-zaporizkiy-oblasniy-derzhavniy-administratsiji-za-pidsumkami-2023-ro.html>.

5. Інформаційно-аналітична довідка про підсумки роботи зі зверненнями громадян у Запорізькій обласній державній адміністрації, районних державних адміністраціях та органах місцевого самоврядування Запорізької області за 2024 рік. *Запорізька обласна державна адміністрація*. 21.01.2025. URL: <https://www.zoda.gov.ua/article/2687/informatsiyno-analitichna-dovidka-pro-pidsumki-roboti-zi-zvernenniyami-gromadyan-u-zaporizkiy-oblasniy-derzhavniy-administratsiji-rayonih-derzhavnih-a.html>.

6. Підсумки роботи зі зверненнями громадян. *Запорізька обласна державна адміністрація*. URL: <https://www.zoda.gov.ua/article/1030/pidsumki-roboti-zi-zvernenniyami-gromadyan.html>.

7. Про внесення змін до розпорядження голови облдержадміністрації від 07.04.2022 № 160 «Про упорядкування організації роботи із зверненнями громадян під час воєнного стану» : Розпорядження голови Запорізької обласної державної адміністрації від 05.04.2023 р. № 173. URL: https://www.zoda.gov.ua/files/WP_Article_File/original/000202/202679.pdf.

8. Про доступ до публічної інформації : Закон України від 13.01.2011 р. № 2939-VI. Дата оновлення: 08.10.2023. URL : <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2939-17#Text>.

9. Про упорядкування організації роботи із зверненнями громадян під час воєнного стану : Розпорядження голови Запорізької обласної державної адміністрації від 07.04.2022 р. № 160. URL: https://www.zoda.gov.ua/files/WP_Article_File/original/000188/188457.pdf.