

Звіт

щодо забезпечення доступності інформації для осіб з різними ступенями обмеження здатності до спілкування під час спілкування на гарячих лініях обласної військової адміністрації

Звіти про роботу із зверненнями громадян, що надійшли до обласної військової адміністрації оприлюднюються на офіційному вебсайті Тернопільської обласної військової адміністрації за посиланням: <https://oda.te.gov.ua/gromadskosti/zvernennya-gromadyan/zvity-pro-zvernennia-hromadian>

У 2025 році до обласної військової адміністрації надійшло 1298 звернень від осіб з інвалідністю (11 звернень адресовано на урядову телефонну „гарячу лінію”), з яких:

- у I кварталі - 796;
- у II кварталі - 270;
- у III кварталі - 151;
- у IV кварталі - 81.

На виконання вимог щодо забезпечення доступності інформації для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення в обласній військовій адміністрації в 2025 році запроваджено та застосовано ряд організаційних та комунікаційних рішень, які забезпечили можливість звернення та отримання інформації з урахуванням різних ступенів обмеження здатності до спілкування, зокрема:

- забезпечено можливість подання звернень без використання усного спілкування. Приймання звернень здійснювалося на електронну пошту (zg2@te.gov.ua) та через електронну приймальню на офіційному вебсайті Тернопільської обласної військової адміністрації;
- оператори контактного центру у своїй роботі керувалися положеннями „Довідника безбар'єрності” зокрема щодо використання зрозумілої мови, коректної термінології, недискримінаційних формулювань та адаптації інформації відповідно до індивідуальних потреб заявників. Таким чином, інформація надавалася з урахуванням індивідуальних потреб заявників, у доступних та зрозумілих форматах, із застосуванням рекомендованих підходів до викладення матеріалів суб'єктами владних повноважень, що забезпечували її належне сприйняття, рівний доступ до послуг та ефективну взаємодію зі всіма категоріями громадян;
- забезпечено індивідуальний підхід до надання інформації, включаючи уточнення зручного для заявника способу подальшої комунікації та надання контактних даних відповідних структурних підрозділів для подальшого письменого або електронного спілкування.

Фахівці відділу роботи із зверненнями громадян апарату обласної військової адміністрації систематично аналізують проблематику та здійснюють моніторинг розгляду звернень громадян, що надходять до обласної військової адміністрації.

Підсумки роботи із зверненнями громадян оприлюднено за посиланням: <https://oda.te.gov.ua/gromadskosti/zvernennya-gromadyan>

Відповідно до розпорядження начальника військової адміністрації від 31 грудня 2024 року № 870/01.02-01 „Про організацію прийому громадян в обласній військовій адміністрації у 2025 році” затверджені графіки особистого прийому громадян.

Поряд з тим, на постійній основі в обласній військовій адміністрації для громадян створена і працює телефонна „гаряча лінія” 0800335975 з питань здійснення органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування заходів правового режиму воєнного стану (розпорядження начальника військової адміністрації від 09 травня 2022 року № 267/ 01.02-01).