

ДОВІДКА

про роботу Міністерства цифрової трансформації України зі зверненнями громадян у 2023 році

Питання належної організації роботи зі зверненнями громадян та її ефективність перебувають під постійним контролем з боку керівництва Мінцифри. Вжиття конкретних заходів сприяє оперативному вирішенню порушених у зверненнях проблем, забезпеченню конституційних прав громадян на отримання інформації з метою захисту їх законних прав та інтересів.

Мінцифри здійснює роботу з реалізації комплексу організаційно-практичних заходів, спрямованих на виконання Плану організації виконання положень Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування».

Наказом Мінцифри від 09.06.2023 № 72 внесено зміни до Графіка особистого прийому громадян керівництвом Міністерства цифрової трансформації України, затвердженого наказом Мінцифри від 03.08.2020 № 118.

Наказом Мінцифри від 12.03.2023 № 105 затверджено оновлений Графік роботи телефонної «гарячої лінії».

Упродовж 2023 року на «гарячу лінію» за номером (097) 210-24-02 Мінцифри прийнято 9 182 дзвінка, що на 6 763 дзвінка менше у порівнянні із минулим роком (15 945 дзвінків).

Для забезпечення виконання вимог статті 1 Указу Президента України України від 07 лютого 2008 року № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» вживалися заходи щодо дотримання строків, установлених законодавством. Так, керівництвом Мінцифри взято під особистий контроль питання розгляду звернень громадян. Зокрема, Мінцифри надає відповіді на звернення громадян не пізніше строку, зазначеного в Законі України «Про звернення громадян».

Мінцифри у своїй діяльності дотримується вимог Методики оцінювання рівня організації роботи зі зверненнями громадян в органах виконавчої влади, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 24 червня 2009 року № 630.

Аналізуючи дані щодо надходження звернень громадян протягом 2023 року, слід відмітити, що спостерігається зменшення кількості звернень громадян у порівнянні з 2022 роком.

Так, у 2023 році надійшло 3039 звернень, що на майже на 50% менше, ніж у 2022 році (6134 звернень). А саме:

- 2224 звернень надійшли поштою, що на 61 % менше порівняно з 2022 роком (3645 звернень);
- 777 звернень надійшли через органи влади, що на 315% менше ніж за 2022 рік (2446 звернень);
- 29 звернень, залишили громадяни під час особистого прийому, що на 13% більше порівняно із 2022 роком (22 звернення).

Зокрема, від Секретаріату Кабінету Міністрів України у 2023 році надійшло 153 звернення (у 2022 році – 173), Урядового контактного центру – 224 звернення (у 2022 році – 166).

Здебільшого звернення стосувались питань обробки персональних даних на Порталі Дія. Також актуальними є питання взяття на облік як внутрішньо переміщеної особи та отримання послуги «Підтримка».

Порівняно із 2022 роком зменшився показник надходжень заяв – 2557 (у 2022 році – 5440 заяв). Водночас збільшився показник надісланих пропозицій – 200 (у 2022 році – 150 пропозицій). Порівняно з 2022 роком зменшився показник щодо надходження скарг. Так, протягом 2023 року надійшло – 282 скарги (у 2022 році – 544 скарги).

Майже незмінним залишається показник щодо кількості колективних звернень: 19 – у 2023 році та 23 – у 2022 році.

За результатами розгляду звернень громадян, що надійшли до Мінцифри у 2023 році, 171 звернення вирішено позитивно; на 2493 звернення надано роз'яснення; відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян» 305 звернень надіслано для розгляду за належністю.

Найбільша кількість звернень, що надійшла у 2023 році до Мінцифри, в тому числі через органи влади вищого рівня, від жителів: Дніпропетровської (250), Донецької (82), Запорізької (113), Київської (214), Львівської (143), Миколаївської (110), Одеської (155), Полтавської (89), Рівненська (122), Харківської (315), Чернігівської (83) областей та м. Києва (763).

Найменша кількість звернень надійшла від жителів Волинської (43), Закарпатська (39), Івано–Франківської (41), Кіровоградської (37), Луганської (13), Тернопільської (27), Чернівецької (45) областей.

На виконання абзацу третього статті 5 Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» інформація про роботу Мінцифри зі зверненнями громадян щокварталу оприлюднюється на офіційному веб-сайті (<https://thedigital.gov.ua/community/reports>), де діє рубрика «Громадянам» підрубрика «Звіти».

Крім того, у рубриці «Звернення» <https://thedigital.gov.ua/community/appeal> розміщена інформація про графік зустрічей із громадянами керівництвом Мінцифри та порядок організації та проведення прийомів громадян у Мінцифри.

Підсумовуючи викладене, зазначаємо, що максимальна ефективність діяльності Мінцифри в цьому напрямку досягається виключно належною організацією роботи, раціональним розподілом обов'язків, плануванням роботи, розглядом і перевіркою звернень, що надійшли, вирішенням поставлених питань, здійсненням контролю за зверненнями та персональною відповідальністю кожного працівника Мінцифри.