

ДОВІДКА

про роботу Міністерства цифрової трансформації України зі зверненнями громадян у 2022 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 02.04.2022 № 29 внесено зміни до Графіка роботи телефонної «гарячої лінії» Мінцифри, в якому додано додатковий мобільний номер «гарячої лінії» Мінцифри на час введення в Україні воєнного стану.

Упродовж 2022 року на «гарячу лінію» за номером (097) 210-24-02 Мінцифри прийнято 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 2022 року, слід відмітити, що спостерігається зменшення кількості звернень громадян у порівнянні з 2021 роком.

Так, у 2022 році надійшло 6134 звернень, що на 13 % менше, ніж у 2021 році (7516 звернень). А саме:

- 3645 звернень надійшло поштою, що на 50 % більше порівняно з 2021 роком (1814 звернень);
- 2446 звернень надійшло через органи влади, що на 231% менше ніж за 2021 рік (5651 звернення);
- 22 звернення, залишили громадяни під час особистого прийому, що на 232% менше, ніж у 2021 році (51 звернення).

Зокрема, від Секретаріату Кабінету Міністрів України у 2022 році надійшло 173 звернень (у 2021 році – 234), Урядового контактного центру – 166 звернень (у 2021 році – 3445).

Найактуальнішими є питання подання заяв щодо виплати одноразової грошової допомоги, які подавалися в електронній формі через Єдиний державний вебпортал електронних послуг (далі – Портал Дія), у тому числі з використанням мобільного додатка Порталу Дія (Дія); видалення даних громадянина з Порталу Дія; взяття на облік як внутрішньо переміщеної особи та отримання послуги «Підтримка».

За видами звернень домінують заяви – 5440 (у 2021 році – 6473 заяв). Також надійшло 150 пропозицій (у 2021 році – 196 пропозицій). Порівняно з 2021 роком зменшився показник щодо надходження скарг. Так, протягом 2022 року надійшло – 544 скарги (у 2021 році – 847 скарг).

Збільшився показник щодо кількості колективних звернень: 10 – у 2021 році та 23 – у 2022 році.

За результатами розгляду звернень громадян, що надійшли до Мінцифри у 2022 році, 84 звернень вирішено позитивно; на 5861 звернення надано роз'яснення; відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян» 170 звернень надіслано для розгляду за належністю.

Найбільша кількість звернень, що надійшла у 2022 році до Мінцифри, в тому числі через органи влади вищого рівня, від жителів: Дніпропетровської (547), Донецької (189), Житомирської (240), Запорізької (220), Івано-Франківської (84), Київської (541), Львівської (191), Миколаївської (111), Одеської (324), Полтавської (148), Рівненська (133), Сумської (151), Харківської (687), Херсонської (126), Чернігівської (169) областей та м. Києва (1686).

Найменша кількість звернень надійшла від жителів Вінницької (100), Волинської (75), Закарпатська (54), Кіровоградської (48), Луганської (58), Тернопільської (56), Хмельницька (70), Черкаська (77), 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.