

Звіт

про роботу Міністерства цифрової трансформації із зверненнями громадян протягом I півріччя 2020 року.

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”.

Мінцифри дотримується у своїй діяльності вимог Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 24.06.2009 № 630.

Мінцифри розроблено та затверджено наказом від 18.02.2020 № 36 та зареєстровано в Мін’юсті 23.03.2020 за № 297/34580, Інструкцію з діловодства за зверненнями громадян. Також затверджено Порядок організації та проведення особистого прийому громадян у Мінцифрі (наказ від 22.01.2020 № 11, зареєстрований у Мін’юсті 05.03.2020 за № 243/34526).

Наказом Мінцифри від 22.01.2020 № 12 затверджено графік особистого прийому громадян керівництвом Мінцифри.

Графік особистого прийому громадян розміщено на офіційному веб-сайті Мінцифри за посиланням <https://thedigital.gov.ua/community/appeal>.

Відповідно до наказу Мінцифри від 20.01.2020 № 5 у Мінцифри функціонує телефонна “гаряча лінія”, контактні номери якої розміщено на головній сторінці веб-сайту за посиланням <https://thedigital.gov.ua/contacts>.

Керівництвом Мінцифри взято під особистий контроль питання розгляду звернень громадян. Зокрема, Мінцифри надає відповіді на звернення не пізніше п’ятнадцятиденного строку. Звернення, що стосуються роботи мобільного застосунку «Дій вдома», який запущено Урядом України задля протидії поширенню COVID-19 в Україні, розглядаються та виконуються першочергово і у стислі строки.

Протягом I півріччя до Мінцифри надійшло 1038 звернень, з них 12 колективних, 22 повторних.

1015 заявникам (або 97,71 % від загальної кількості звернень) надано аргументовані роз'яснення.

Відповідно до статей 7 Закону України “Про звернення громадян” 7 звернень надіслано за належністю іншим міністерствам та відомствам (1 %).

Через органи влади протягом звітного періоду до Мінцифри надійшло 675 звернень, в тому числі з Кабінету Міністрів України – 467 звернень + 68 через урядову “Гарячу лінію”, від інших органів надійшло 205 звернень.

Найбільша кількість звернень, що надійшла за I півріччя 2020 року до Мінцифри, в тому числі через органи влади вищого рівня, від жителів: Волинської області (64), Київської області (115), Одеської області (67), Рівненської області (71), Харківської області (62). Чернігівської області (80) та м. Київ (144).

Найменша кількість звернень надійшла від Івано-Франківської (5), Кіровоградської (10). Луганської (10), Миколаївської (9) областей.

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.