ДОВІДКА

про роботу Міністерства цифрової трансформації України зі зверненнями громадян у 2024 році

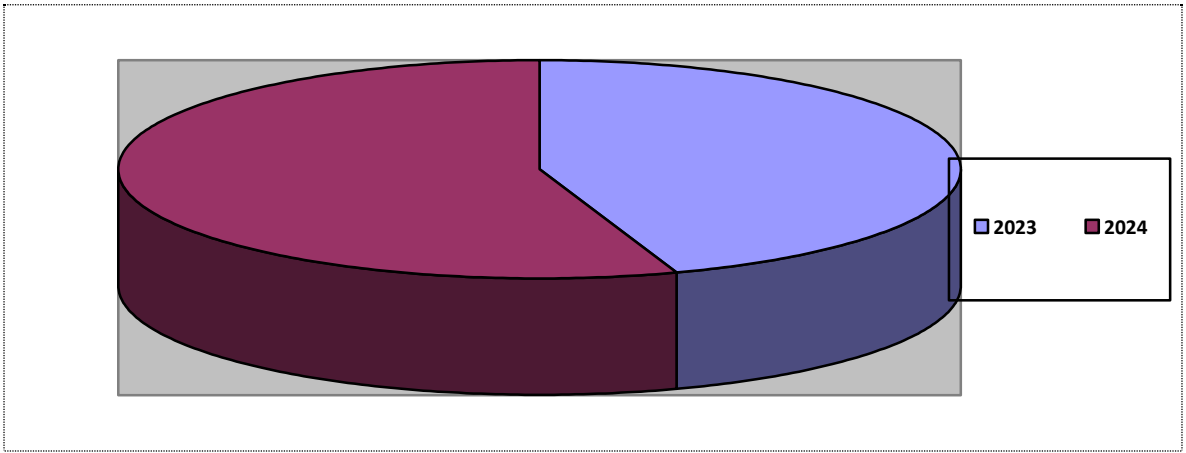
Питання належної організації роботи зі зверненнями громадян та її ефективність перебувають під постійним контролем з боку керівництва Мінцифри. Вжиття конкретних заходів сприяє оперативному вирішенню порушених у зверненнях проблем, забезпеченню конституційних прав громадян на отримання інформації з метою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

У зв'язку з введенням в Україні воєнного стану та з метою запобігання проникненню у приміщення Мінцифри сторонніх осіб, а також зважаючи на те, що у приміщенні Мінцифри (за адресою: вул. Ділова, 24, м. Київ) відсутнє укриття, куди під час проведення особистого прийому могли б пройти громадяни при оголошенні «Повітряна тривога», тимчасово особистий прийом громадян у приміщенні Мінцифри припинено. Водночас знайдено альтернативний метод вирішення питання, а саме керівництвом та посадовим особами Мінцифри в межах компетенції проводиться особистий прийом громадян у режимі реального часу (он-лайн) з використанням відповідних технічних засобів, зокрема через Інтернет, згідно з Графіками, які затверджені наказами Мінцифри від 20.12.2024 № 190 та 27.12.2024 № 191.

Інформацію щодо особистого прийому громадян керівництвом та посадовими особами Мінцифри оприлюднено на офіційному сайті Мінцифри за посиланням: https://thedigital.gov.ua/community/appeal.

Відповідно до затвердженого Графіка роботи телефонної «гарячої лінії» (наказ Мінцифри від 12.09.2023 №105) упродовж 2024 року на «гарячу лінію» за номером (097) 210-24-02 Мінцифри прийнято 11 314 дзвінків, що на 2 132 дзвінка більше у порівняні із минулим роком (9 182 дзвінка).



кількість 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 2024 року, слід відмітити, що спостерігається зменшення кількості звернень громадян у порівнянні з 2023 роком.

Так, у 2024 році надійшло 2362 звернення, що на майже на 22% менше, ніж у 2023 році (3039 звернень). Зокрема:

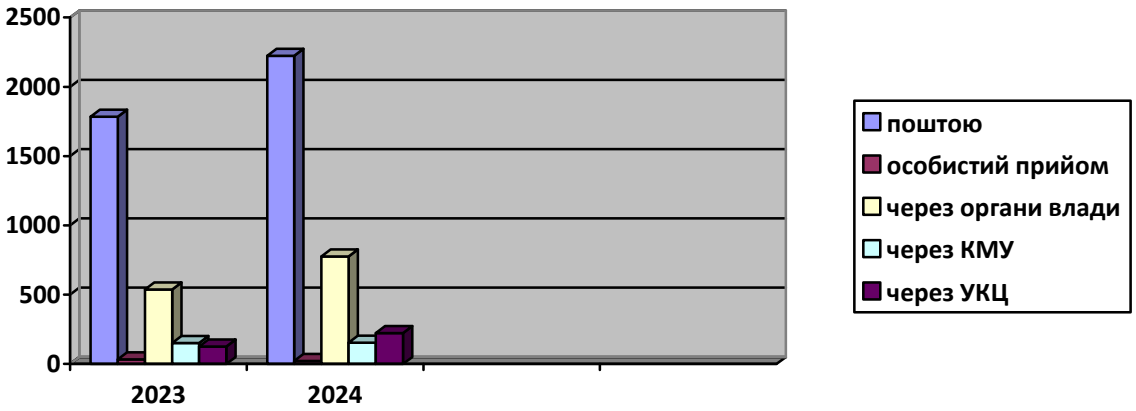
– 1697 звернень надійшли поштою, що на 24 % менше порівняно з 2023 роком (2224 звернень).

– 538 звернень надійшли через органи влади, що на 31% менше ніж за 2023 рік (777 звернень);

– 127 звернень, надійшли від Урядового контактного центру, що на 44% менше ніж за 2023 рік (224 звернень).

Водночас, збільшився показник громадян, які залишили свої звернення під час особистого прийому. Так, у 2024 році 34 громадянина, залишили свої звернення, що на 35% більше порівняно із 2023 роком (22 звернення).

Майже незмінним залишився показник надходження звернень від Секретаріату Кабінету Міністрів України. Так, у 2024 році надійшло 151 звернення (у 2023 році – 153).

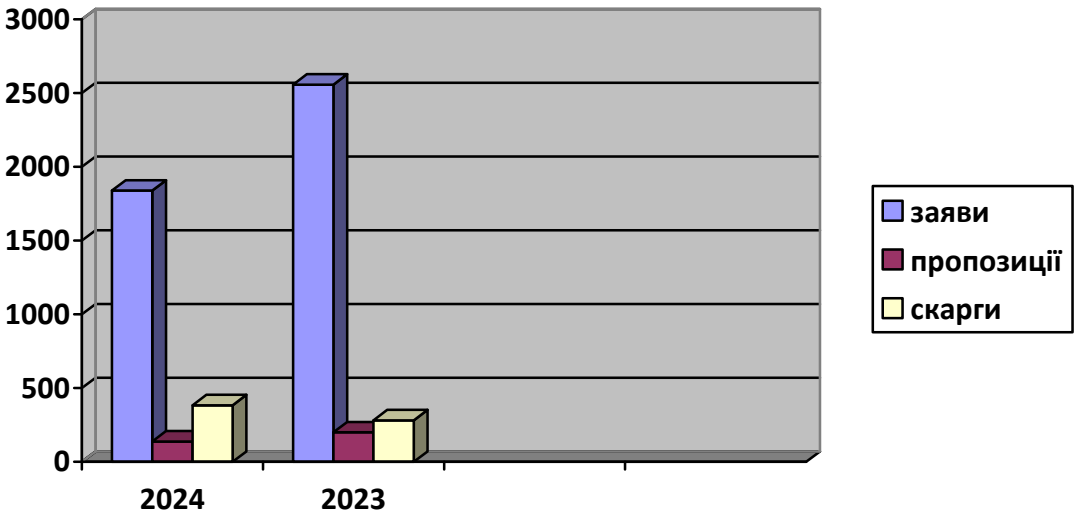


Порівняно із 2023 роком зменшилися показники надходжень:

– заяв –1839 (у 2023 році – 2557 заяв);

– пропозицій – 139 (у 2023 році – 200 пропозицій).

Водночас порівняно з 2023 роком збільшився показник надходження скарг. Так, протягом 2023 року надійшло 384 –скарги (у 2023 році – 282 скарги).



Не дуже суттєвим у кількості надходжень залишається показник колективних звернень: 13 – у 2024 році та 19 – у 2023 році.

За результатами розгляду звернень громадян, що надійшли до Мінцифри у 2024 році, 137 звернень вирішено позитивно; на 2004 звернення надано роз’яснення; відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян» 183 звернень надіслано для розгляду за належністю.

Найбільша кількість звернень, що надійшла у 2024 році до Мінцифри, в тому числі через органи влади вищого рівня, від жителів: Дніпропетровської (194), Донецької (81), Запорізької (85), Київської (191), Львівської (123), Одеської (104), Полтавської (76), Рівненської (74), Харківської (232), Чернігівської (92) областей та м. Києва (590).

Найменша кількість звернень надійшла від жителів Луганської (8) та Чернівецької (26) областей.

Найактуальнішими питаннями з якими зверталися громадяни до Мінцифри є: надання компенсації для відновлення окремих категорій об'єктів нерухомого майна, пошкоджених внаслідок бойових дій, терористичних актів, диверсій, спричинених збройною агресією російської федерації, з використанням електронної публічної послуги «єВідновлення»; обробки персональних даних на Порталі Дія; взяття на облік як внутрішньо переміщеної особи та отримання послуг: єПідтримка, зимова єПідтримка та «Національний кешбек».

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».

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.