

ДОВІДКА

про роботу Міністерства цифрової трансформації України зі зверненнями громадян за 1 півріччя 2023 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».

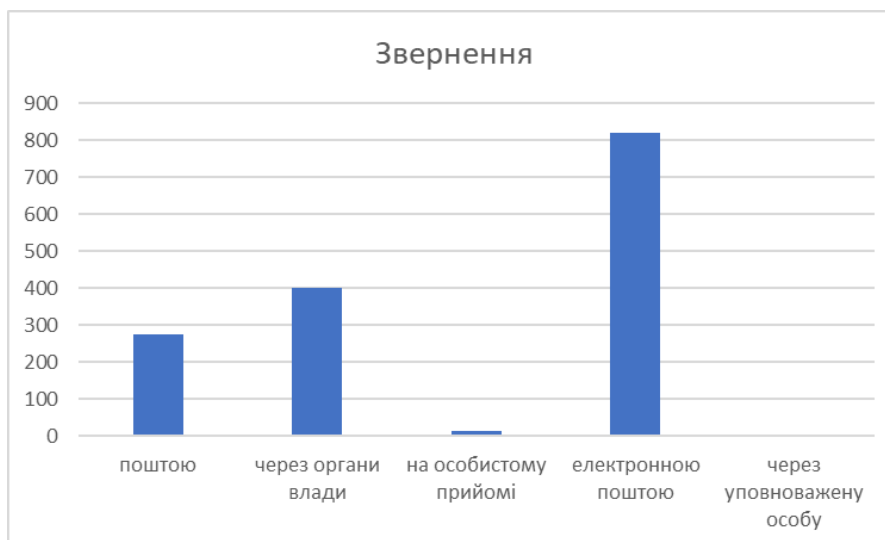
Для забезпечення виконання вимог статті 1 Указу Президента України України від 07 лютого 2008 року № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» вживалися заходи щодо дотримання 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 1 півріччя 2023 року, слід відмітити, що спостерігається значне зменшення кількості звернень громадян у порівнянні з 1 півріччям 2022 року.

Так, у 1 півріччі 2023 року надійшло **1516** звернень, що на 225% менше, ніж у 1 півріччі 2022 року (3410 звернень). А саме:

- 275 звернення надійшло поштою, що на 92 % більше порівняно з 1 півріччям 2022 року (143 звернення);
- 401 звернень надійшло через органи влади, що на 444,2% менше (1781 звернень) за 1 півріччя 2022 року;
- 14 звернень, залишили громадяни під час особистого прийому, що на 175% більше, ніж у 1 півріччі 2022 року (8 звернень);
- 822 звернення надійшло електронною поштою, що на 178% менше ніж у 1 півріччі 2022 року (1462);
- 4 звернення надійшло через уповноважену особу.



Зокрема, від Секретаріату Кабінету Міністрів України у 1 півріччі 2023 року надійшло 102 звернення (у 1 півріччі 2022 року – 32), Урядового контактного центру – 135 звернень (у 1 півріччі 2022 року – 390).

Найактуальнішими є питання щодо видалення даних з Порталу Дія щодо якої звернулися 305 громадянина, що становить 20,1% від загальної кількості звернень. З питань щодо взяття на облік як внутрішньо переміщеної особи звернулось 87 заявника, щодо отримання послуги «єПідтримка» - 40 громадян, щодо отримання грошової допомоги від держави на ремонт житла, пошкодженого через бойові дії «єВідновлення» - 31, щодо обміну лампочок розжарювання на 5 LED-ламп на Укрпошті – 22, щодо програми доступного кредитування житла «єОселя» - 9.

За видами звернень домінують заяви – 1295 (у 1 півріччі 2022 року – 3147 заяв). Також надійшло 102 пропозицій (у 1 півріччі 2022 року – 77 пропозицій). Порівняно з 1 півріччям 2022 роком зменшився показник щодо надходження скарг. Так, протягом 1 півріччя 2023 року надійшло – 119 скарг (у 1 півріччі 2022 року – 186 скарги).



Зменшився показник щодо кількості колективних звернень: 9 - у 1 півріччі 2023 року та 16 - у 1 півріччі 2022 року.

За результатами розгляду звернень громадян, що надійшли до Мінцифри у 1 півріччі 2023 року, 32 звернень вирішено позитивно; на 1268 звернення надано роз'яснення; відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян» 157 звернення надіслано для розгляду за належністю, звернення, що не підлягає розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України «Про звернення громадян» - 15.

Найбільша кількість звернень, що надійшла у 1 півріччі 2023 року до Мінцифри, в тому числі через органи влади вищого рівня, від жителів: Дніпропетровської (131), Київської (105), Львівська (79), Одеської (91), Харківської (133), та м. Києва (388).

Найменша кількість звернень надійшла від жителів Волинської (20), Закарпатської (23), Івано-Франківськ (18), Кіровоградської (11), Луганської (6), Тернопільської (14), Чернівецька (20) областей та АР Крим (3).

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.