

ДОВІДКА

про роботу Міністерства цифрової трансформації України зі зверненнями громадян за I півріччя 2025 року

Питання належної організації роботи зі зверненнями громадян та її ефективність перебувають під постійним контролем з боку керівництва Міністерства цифрової трансформації України (далі – 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, визначеного 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.

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 посадовими 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 27.02.2025 № 39 та 30.06.2025 № 118.

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 та від 16.06.2025 №109) упродовж 1 півріччя 2025 року на «гарячу лінію» Мінцифри прийнято 4479 дзвінків, що трішки більше у порівнянні із минулим роком (4001 дзвінок).

Аналізуючи дані щодо надходження до Мінцифри звернень громадян протягом I півріччя 2025 року, слід відмітити, що спостерігається незначне збільшення кількості надходжень звернень громадян у порівнянні з I півріччям 2024 року.

Так, у I півріччі 2025 року надійшло **1316** звернень, що на 7% більше, ніж у I півріччі 2024 року (**1239** звернень). А саме:

- 742 звернення надійшло поштою(електронною поштою), що на 24% менше порівняно з I півріччям 2024 року (973 звернень);
- 383 звернень надійшло через органи влади, що на 34 % більше за I півріччя 2024 року (254 звернення);
- 9 звернень залишили громадяни під час особистого прийому, що на 22% менше, ніж у I півріччі 2024 року (11 звернень).

Переважа більшість звернень надходять на електронну пошту Мінцифри.

Від Секретаріату Кабінету Міністрів України у I півріччі 2025 року надійшло 144 звернень (у I півріччі 2024 року – 67), від Урядового контактного центру – 78 звернення (у I півріччі 2024 року – 53).

Найактуальнішими є питання щодо: 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 ін.

За видами звернень домінують заяви – 1203 (у I півріччі 2024 року – 974 заяв). Водночас надійшло 53 пропозицій (у I півріччі 2024 року – 78 пропозицій).

Майже втричі зменшився показник щодо надходження скарг. Так, протягом I півріччя 2025 року надійшло – 60 скарг (у I півріччі 2024 року – 187 скарг).



Вдвічі збільшився показник щодо кількості колективних звернень: 18 – у I півріччі 2025 року та 9 – у I півріччі 2024 року.

За результатами розгляду звернень громадян, що надійшли до Мінцифри у I півріччі 2025 року:

- 35 звернень вирішено позитивно;
- на 1197 звернень надано роз’яснення;
- 67 звернення надіслано для розгляду за належністю відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян».

Найбільша кількість звернень, що надійшла у I півріччі 2025 року до Мінцифри, в тому числі через органи влади вищого рівня, від жителів: Дніпропетровської (108), Київської (101), Львівської (62), Одеської (75), Харківської (95) та м. Києва (321).

Найменша кількість звернень надійшла від жителів Закарпатська (12), Івано-Франківської (26), Кіровоградської (25), Луганської (4), Тернопільської (20), Херсонської (16) 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 «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.