

ДОВІДКА

про роботу Міністерства цифрової трансформації України зі зверненнями громадян за I півріччя 2024 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.

Аналізуючи дані щодо надходження до Мінцифри звернень громадян протягом I півріччя 2024 року, слід відмітити, що спостерігається значне зменшення кількості надходжень звернень громадян у порівнянні з I півріччям 2023 року.

Так, у I півріччі 2024 року надійшло **1239** звернень, що на 22% менше, ніж у I півріччі 2023 року (**1516** звернень). А саме:

- 973 звернення надійшло поштою, що на 13% менше порівняно з I півріччям 2023 року (1097 звернень);
- 254 звернень надійшло через органи влади, що на 58 % менше за I півріччя 2023 року (401 звернення);
- 11 звернень залишили громадяни під час особистого прийому, що на



ДОКУМЕНТ СЕД МІНЦИФРИ АСКОД

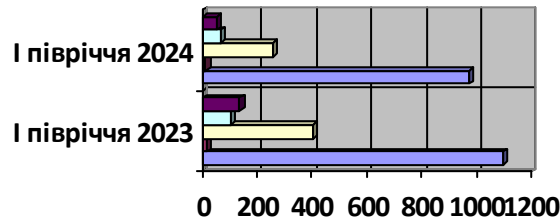
Підписувач Ругаєв Дмитро Володимирович
Сертифікат 26B2648ADD3032E104000000E7C63000E21FAE00
Дійсний з 18.12.2022 22:54:09 по 18.12.2024 22:54:09



1/03-7-10971 від 12.07.2024

Переважна більшість звернень надходять на електронну пошту Мінцифри. Так, протягом звітного періоду зареєстровано 816 таких звернень.

Від Секретаріату Кабінету Міністрів України у I півріччі 2024 року надійшло 67 звернень (у I півріччі 2023 року – 102), від Урядового контактного центру – 53 звернення (у I півріччі 2023 року – 135).

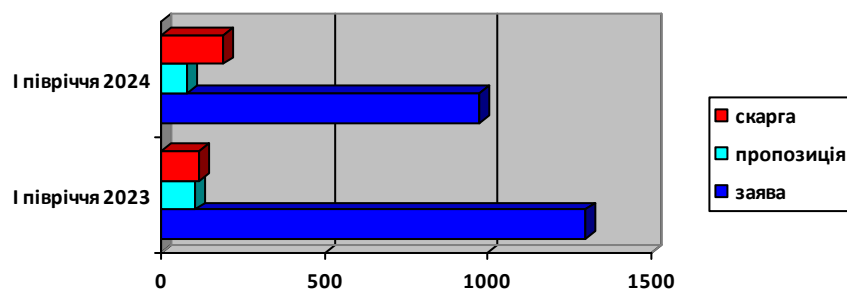


	I півріччя 2023	I півріччя 2024
УКЦ	135	53
КМУ, СКМУ	102	67
через органи влади	401	254
на особистому прийомі	14	11

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 – 974 (у I півріччі 2023 року – 1295 заяв). Водночас надійшло 78 пропозицій (у I півріччі 2023 року – 102 пропозиції).

Збільшився показник щодо надходження скарг. Так, протягом I півріччя 2024 року надійшло – 187 скарг (у I півріччі 2023 року – 119 скарг).



Незмінним залишається показник щодо кількості колективних звернень: 9 – у I півріччі 2024 року та 9 – у I півріччі 2023 року.

За результатами розгляду звернень громадян, що надійшли до Мінцифри у I півріччі 2024 року:

- 77 звернень вирішено позитивно;
- на 1020 звернень надано роз'яснення;
- 101 звернення надіслано для розгляду за належністю відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян».

Найбільша кількість звернень, що надійшла у I півріччі 2024 року до Мінцифри, в тому числі через органи влади вищого рівня, від жителів: Дніпропетровської (83), Донецької (53), Київської (103), Львівської (61), Одеської (54), Харківської (155) та м. Києва (285).

Найменша кількість звернень надійшла від жителів Івано-Франківської (13), Кіровоградської (20), Луганської (5), Сумської (16), Тернопільської (14), Херсонської (19), Хмельницької (16), Чернівецької (19) 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 і 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.