

Про стан організації роботи зі зверненнями громадян в Міністерстві у справах ветеранів України у першому півріччі 2024 року

Аналіз та узагальнення усних та письмових звернень свідчить, що у першому півріччі поточного до Мінветеранів від громадян надійшло 4120 звернень.

В порівнянні з аналогічним періодом минулого року (1638) кількість звернень збільшилась в 2,5 рази або на 151,5 %.

Розподіл звернень за формою надходження свідчить, що у першому півріччі 2024 року надійшло:

- поштою – 1542 (37 %);
- електронною поштою – 954 (23 %);
- особистий прийом, власноруч – 574 (14 %);
- СЕВ – 1027 (25 %);
- телефонним зв'язком – 5 (< 1 %).

Розподіл звернень за кореспондентом свідчить, що переважна більшість 72% (2970) надходять від заявників особисто, 11 % (470) надійшли до Мінветеранів через веб-сайт ДУ «Урядовий контактний центр», 8 % (342) від ЦНАПів, 7 % (280) переслані іншими органами, установами, міністерствами за належністю до Мінветеранів, 1 % (50) надійшло від КМУ, менше 1 % (4) від ОПУ та менше 1 % (4) від Єдиної ветеранської лінії.

Серед звернень, які надійшли до Мінветеранів, 4036 (98 %) складають заяви (клопотання), 19 (0,5 %) – пропозиції (зауваження); 65 (1,5 %) – скарги.

Аналізуючи звернення за характером питання, можна впевнено констатувати, що найактуальнішим питанням залишається питання соціального захисту ветеранів та членів їх сімей. Так, у звітному періоді таких звернень надійшло 2980, що становить 72 % від загальної кількості.

Це зокрема, питання призначення та виплати одноразової грошової допомоги, призначення та виплати грошової компенсації за належні для отримання жилі приміщення, встановлення статусу учасника бойових дій, питання видачі та відновлення втраченого посвідчення, встановлення факту безпосередньої участі у заходах необхідних для забезпечення оборони України, факту отримання цивільною особою поранення від вибухо-небезпечних речовин, реалізація пільг тощо.

До опрацювання звернень та надання відповіді заявникам були долучені усі структурні підрозділи Мінветеранів відповідно до компетенції та змісту порушеного питання.

У першому півріччі 2024 року розглянуто та опрацьовано:

Департаментом соціальної роботи – 2779 звернень;
 Департаментом цифрового розвитку та трансформації – 835 звернень;
 Департаментом забезпечення переходу від військової служби до цивільного життя – 145 звернень;
 Департаментом громадянської ідентичності – 28 звернень;
 Директоратом стратегічного планування та європейської інтеграції – 59 звернень;
 Управлінням розвитку інфраструктурних проектів – 203 звернення;
 Управлінням міжнародного співробітництва – 2 звернення;
 Секретаріатом Мінветеранів – 69 звернень.

Усі пропозиції, заяви та скарги розглянуто згідно з чинним законодавством. Звернення, що містили пропозиції, було вивчено та узагальнено. Звернення, в яких порушувались питання, що не належать до повноважень Мінветеранів, були надіслані для вирішення по суті до органів виконавчої влади, місцевого самоврядування, правоохоронних та судових органів відповідно до компетенції.

За підсумками розгляду звернень, станом на 08.07.2024, зокрема:
 Надано роз'яснення або вирішено позитивно – 2289 (55,5 %);
 повернуто авторові відповідно до статей 5 і 7 Закону України “Про звернення громадян” – 21 (0,5 %);
 надіслано за належністю до інших органів державної влади, відповідно до статті 7 Закону України “Про звернення громадян” – 127 (3 %);
 не підлягають розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України “Про звернення громадян” – 3 (<1%);
 відмовлено у задоволенні – 374 (9 %);
 знаходяться на розгляді та виконанні – 1306 (32 %).

Міністерством у справах ветеранів України вживаються заходи щодо покращення роботи з реалізації громадянами конституційних прав на звернення у відповідності до вимог Закону України “Про звернення громадян” та Указу Президента України від 7 лютого 2008 № 109/2008 “Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування”.

Реалізуючи вимоги вищезазначених законодавчих актів, у Мінветеранів систематично здійснюються заходи щодо підвищення рівня цієї роботи, в основі якої лежить, перш за все, інформування громадян щодо основних аспектів формування та реалізації державної політики у сфері соціального захисту ветеранів війни, осіб, які мають особливі заслуги перед Батьківщиною, постраждалих учасників Революції Гідності, членів сімей ветеранів та осіб, на яких поширюється чинність Закону України “Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту” під час проведення прямих телефонних ліній, прес-конференцій, брифінгів, виступів керівництва Мінветеранів на радіо і телебаченні, розміщення у засобах масової інформації публікацій та інших роз'яснювальних матеріалів, уважне ставлення до вирішення проблем, з якими

звертаються громадяни до Мінветеранів, а також постійний аналіз та узагальнення усних та письмових звернень.

На офіційному вебсайті Мінветеранів розміщуються актуальні матеріали щодо організації роботи із зверненнями громадян. Зокрема, оприлюднена інформація про роботу із зверненнями громадян, форми та зразки заяв, інформація щодо особистого прийому громадян, контактна інформація про посадових осіб Мінветеранів тощо.

Мінветеранів постійно здійснюються заходи, спрямовані на оперативне вирішення проблемних питань громадян.

Громадяни мають можливість звернутись на безкоштовну ветеранську «гарячу лінію» – спільну Мінветеранів та ДУ «Урядовий контактний центр» «гарячу лінію» з питань ветеранів війни та членів їх сімей за телефоном 15-45 кнопка 9, де здійснюється приймання звернень за єдиним телефонним номером та за допомогою Інтернету (через веб-сайт Урядового контактного центру та Єдиний веб-портал органів виконавчої влади), їх попереднє опрацювання, та надсилання на розгляд органам виконавчої влади відповідно до компетенції.

20 березня командою Мінветеранів спільно з Червоним Хрестом України з метою надання якісних консультацій та підтримки ветеранської спільноти впроваджено «ЄДИНУ ВЕТЕРАНСЬКУ ЛІНІЮ», де ветерани та члени їх сімей мають можливість, зателефонувавши на безкоштовний номер 0 800 505 217 щоденно з 8:00 до 20:00, отримати консультації та роз'яснення щодо нагальних ветеранських питань.

Також для забезпечення оперативної комунікації між Міністерством та громадянами в Мінветеранів працює «довідковий» телефон за номером 063-035-40-92. Функції телефонної «довідки» покладено на відділ звернень громадян та доступу до публічної інформації Управління документообігу та звернень громадян покладені. Зазначений телефон працює у робочі дні робочі години для:

- надання довідково-консультативної допомоги щодо порядку організації особистого прийому, подачі звернення, стану розгляду звернення тощо;
- прийняття та реєстрації на вимогу абонента звернень, поданих за допомогою засобів телефонного зв'язку;
- надання роз'яснень щодо повноважень та діяльності Мінветеранів в межах компетенції Відділу.

За 6 міс. 2024 року на «довідковий» телефон для отримання довідково-консультативної допомоги щодо порядку організації особистого прийому, подачі звернення, стану розгляду звернення, роз'яснення, консультації тощо звернулось 2 680 громадян.

Слід зазначити, що Мінветеранів приділяє підвищену увагу зверненням громадян, як одному з пріоритетних напрямків роботи, оскільки вважає, що дотримання норм доброчесності є важливим фактором, органічно пов'язаним з місією, на якій ґрунтується діяльність Мінветеранів, спрямована на зростання рівня соціального захисту ветеранів війни та членів їх сімей.

Питання організації розгляду звернень громадян, як один із ключових елементів налагодження діалогу влади та суспільства, й надалі перебуватиме на постійному контролі керівництва Мінветеранів.

**Начальник Управління документообігу
та звернень громадян**

Оксана ВЕТЛИНСЬКА