Додаток до листа Мінветеранів

від \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Про стан організації роботи зі зверненнями громадян в Міністерстві**

**у справах ветеранів України у 2024 році**

Аналіз та узагальнення усних та письмових звернень свідчить, що у 2024 році до Мінветеранів від громадян надійшло 8409 звернень.

В порівнянні з 2023 роком (4429) кількість звернень збільшилась більше ніж вдвічі (на 3980 звернень або на 52 %).

Розподіл звернень за формою надходження свідчить, що у 2024 році надійшло:

поштою – 2942 ( 35 %)

електронною поштою – 1859 (22 %)

особистий прийом, власноруч – 1105 (13 %)

від інших органів, установ, організацій – 2030 (24 %)

через органи влади – 436 ( 5 %)

через уповноважену особу – 30 (< 1%)

телефонним звʼязком – 7 (< 1%).

Розподіл звернень за кореспондентом свідчить, що переважна більшість 68% (5763) надходять від заявників особисто, 11% (911) надійшли до Мінветеранів через веб-сайт ДУ “Урядовий контактний центр”, 6% (501) переслані іншими органами, установами, міністерствами за належністю до Мінветеранів, 13 % (1100) – від ЦНАП, 2% (134) надійшло від КМУ та ОПУ.

Серед звернень, які надійшли до Мінветеранів, 8233 (98 %) складають заяви (клопотання), 55 (< 1%) – пропозиції (зауваження); 121 (1 %) – 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 6067, 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 отримання цивільною особою поранення від вибухо-небезпечних речовин, виплати одноразової грошової допомоги у звʼязку із встановленням інвалідності, встановлення факту безпосередньої участі у заходах, необхідних для забезпечення оборони України, тощо.

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

У 2024 році розглянуто та опрацьовано:

Департаментом соціальної політики – 6067 звернень;

Департаментом цифрового розвитку та трансформації – 1823 звернення;

Департаментом забезпечення переходу від військової служби до цивільного життя – 194 звернення;

Департаментом громадянської ідентичності – 75;

Директоратом стратегічного планування – 61;

Управлінням фізичного та ментального здоровʼя – 68;

Іншими самостійними структурними підрозділами – 5;

Апаратом Мінветеранів –116 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 07.01.2025, зокрема:

надано розʼяснення – 2344 (28%);

вирішено позитивно – 3151 (37 %);

повернуто авторові відповідно до статей 5 і 7 Закону України “Про звернення громадян” – 27 (< 1%);

надiслано за належнiстю до iнших органiв державної влади, відповідно до статті 7 Закону України “Про звернення громадян” – 222 (3 %);

не підлягають розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України “Про звернення громадян” – 3 (< 1%);

відмовлено у задоволенні – 1088 (13 %);

знаходяться на розгляді та виконанні – 1574 (19 %).

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 веб сайті 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 звʼязку;
* надання роз'яснень щодо повноважень та діяльності Мінветеранів в межах компетенції Відділу.

За 12 місяців 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 6893 громадянина.

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**

Галина БАЛИЦЬКА 063-035-40-92