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

**у справах ветеранів України у ІІІ кварталі 2025 року**

Аналіз та узагальнення усних та письмових звернень свідчить, що у
ІІІ кварталі 2025 року до Мінветеранів від громадян надійшло **4553** звернення.

В порівнянні з аналогічним періодом минулого року (1970) кількість звернень збільшилась більше ніж в 2 рази на 131%, а в порівнянні із відповідним періодом 2023 року (1285) ­– збільшилась в 3,5 рази або на 254 %.

Розподіл звернень за формою надходження свідчить, що у ІІІ кварталі
2025 року надійшло:

поштою – 950 (21%);

електронною поштою – 992 (22%);

особистий прийом, власноруч – 234 (5%);

через уповноважену особу – 12 (<1);

від інших органів, установ, організацій – 1321 (29%);

через органи влади – 196 (4%);

через Інтернет (сайт) та телефоном – 848 (19 %).

Розподіл звернень за кореспондентом свідчить, що переважна більшість 66% (2987) надходять від заявників особисто, 18% (835) надійшли до Мінветеранів через веб-сайт ДУ “Урядовий контактний центр”, 10% (473) надійшло через ЦНАП, 4% (187) переслані іншими органами, установами, міністерствами за належністю до Мінветеранів, 2% (71) надійшло від КМУ та ОПУ.

Серед звернень, які надійшли до Мінветеранів, 4421 (97%) складають заяви (клопотання), 100 (2%) – скарги, 32 (<1%) – пропозиції (зауваження).

Аналізуючи звернення за характером питання, можна констатувати, що найактуальнішим питанням є питання оновлення даних в ЄДРВВ та отримання відомостей з ЄДРВВ щодо осіб, які зникли без вісти за особливих обставин, а також питання соціального захисту ветеранів та членів їх сімей (призначення та виплати одноразової грошової допомоги, встановлення статусу, встановлення факту отримання поранення цивільними особами від вибухонебезпечних речовин, призначення та виплати грошової компенсації за належні для отримання жилі приміщення, питання видачі та відновлення втраченого посвідчення, пільгового проїзду). Так, у звітному періоді таких звернень сумарно надійшло 3583, що становить 92% від загальної кількості.

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

У ІІІ кварталі 2025 року розглянуто та опрацьовано:

Департаментом соціальної політики – 2160 звернень (47%);

Департаментом цифрового розвитку та трансформації – 1995 звернень (44%);

Управлінням фізичного та ментального здоровʼя – 123 звернень (3%);

Управлінням ветеранської освіти та бізнесу – 143 (3%);

Управлінням вшанування та увічнення – 53 (1%);

Апаратом Мінветеранів – 69 звернення (1%);

Управлінням євроінтеграції та міжнародного співробітництва – 3

Відділом мережі ветеранської підтримки – 3

Відділом інформаційної політики – 4.

Усі пропозиції, заяви та скарги розглянуті згідно з чинним законодавством. Водночас не усі звернення опрацьовані у визначені строки.

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 з січня місяця, станом на 01.10.2025, зокрема:

надано розʼяснення або вирішено позитивно – 8476 (72%);

повернуто авторові відповідно до статей 5 і 7 Закону України “Про звернення громадян” – 12 (<1%);

надiслано за належнiстю до iнших органiв державної влади, відповідно до
статті 7 Закону України “Про звернення громадян” – 297 (2%);

не підлягають розгляду відповідно до статей 8 і 17 Закону України “Про звернення громадян” – 0;

відмовлено у задоволенні – 340 (3%);

взято до відома та долучено до справи – 79 (<1 %);

знаходяться на розгляді та виконанні – 2722 (23%).

Мінветеранів 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 вебсайт Урядового контактного центру та Єдиний веб-портал органів виконавчої влади), їх попереднє опрацювання, та надсилання на розгляд органам виконавчої влади відповідно до компетенції.

**З метою надання якісних консультацій та підтримки ветеранської спільноти функціонує “ЄДИНА ВЕТЕРАНСЬКА ЛІНІЯ”, 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. Зазначений телефон працює у робочі дні у 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 ІІІ квартал 2025 року на “довідковий” телефон для отримання довідково-консультативної допомоги щодо порядку організації особистого прийому, подачі звернення, стану розгляду звернення, розʼяснення, консультації тощо звернулось 1423 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.

Відділ звернень громадян та доступу до публічної

інформації Управління документообігу

та звернень громадян Мінветеранів