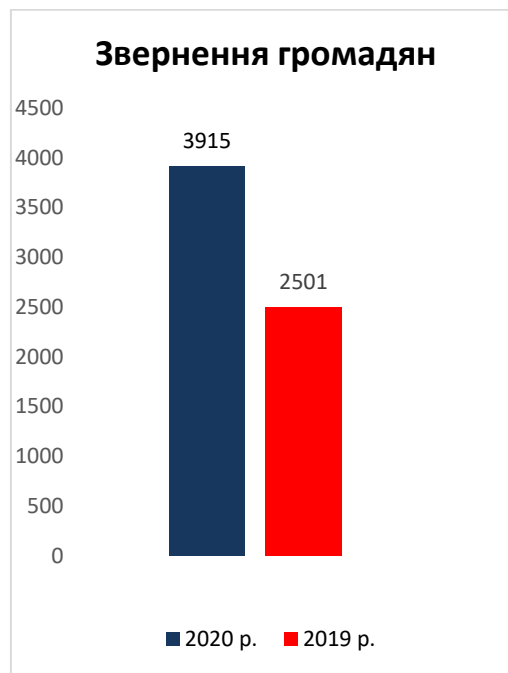


Звіт
про роботу зі зверненнями громадян,
що надійшли до Міністерства у справах ветеранів України
у 2020 році

За звітний період до Міністерства у справах ветеранів України (далі – Мінветеранів) надійшло 3915 звернень громадян, в тому числі 317 звернень народних депутатів України, що суттєво більше, ніж за відповідний період 2019 року (2501).



Із загальної кількості звернень, що надійшли на адресу Мінветеранів, є 62 колективних звернення, які підписали 385 осіб. Основне, що цікавило громадян стосувалось вирішення житлових питань для учасників бойових дій – 11, права на пільги – 12, нагородження – 5, інше – 34.

За звітний період зареєстровано 634 заяви, пропозиції і скарги надіслані засобами електронного зв'язку.

Зросла кількість звернень, надісланих поштою – 901 в порівнянні з минулим роком (596 за 2019 р.). З початку року на особистому прийомі отримано та особисто громадянами подано 1210 заяв, що становить 31 % від загальної кількості звернень.

Через органи влади надійшло 173 звернення, від інших органів, установ та організацій – 479, що становить 12 % від загальної кількості звернень.



З усієї кількості звернень, отриманих різними каналами комунікації, зареєстровано пропозицій – 51 (8 за 2019 р.), заяв (клопотань) – 3783 (2037 за 2019 р.), скарг – 81 (40 за 2019 р.).

У звітному періоді дещо зросла кількість скарг. Громадяни висловлювали своє невдоволення стосовно порушення прав осіб з інвалідністю, учасників бойових дій – 21, вирішення житлового питання – 11, медичної допомоги – 7, виплати одноразової грошової допомоги – 10, надання статусу УБД – 8.

У 356 випадках громадяни звернулися до Мінветеранів повторно, тобто з одного і того самого питання, вважаючи, що воно не було вирішено по суті. Питання стосувалися виплати одноразової грошової допомоги – 53, вирішення житлових питань – 37, надання статусу УБД – 40.

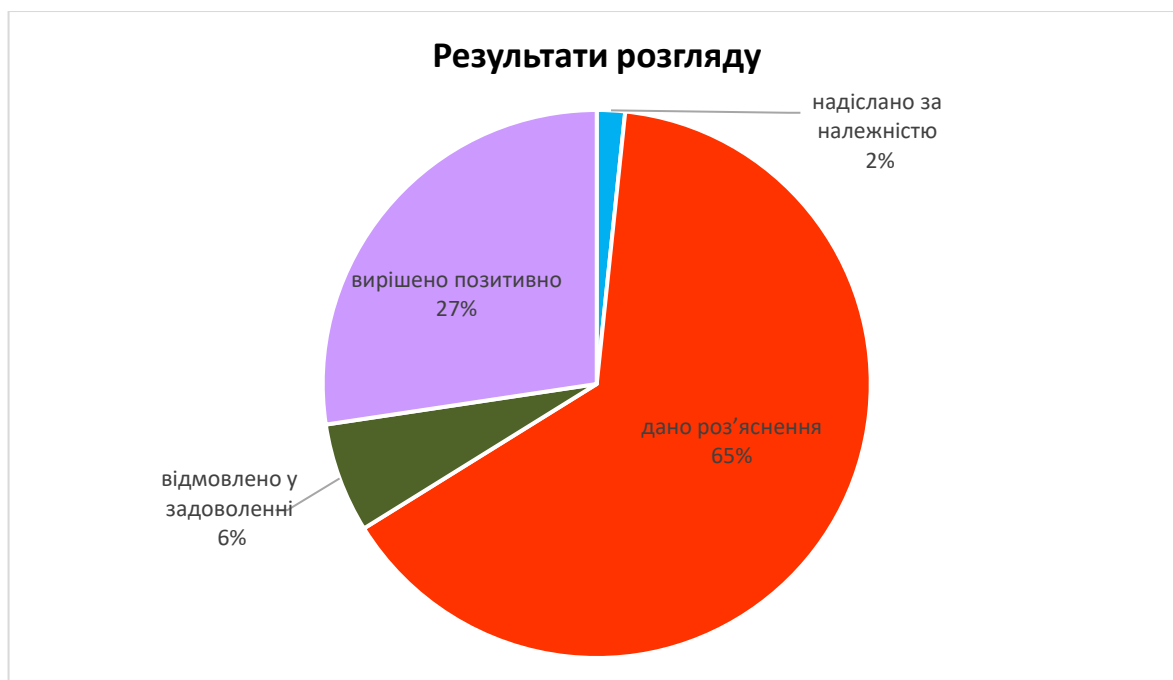
Із загальної кількості звернень громадян, які у своїх зверненнях зазначили соціальну категорію, отримано 1067 – від учасників бойових дій, 995 – від добровольців, 822 – від осіб з інвалідністю I-III груп, осіб з інвалідністю внаслідок війни, 318 – від учасників антитерористичної операції, 247 – від членів сімей загиблих, 205 – від внутрішньо переміщених осіб, 100 – від ветеранів війни та праці, 11 – від багатодітних сімей.

Найактуальнішим питанням залишається питання соціального захисту – 1746, що становить 44,6 % від загальної кількості звернень. У переважній більшості громадяни зверталися щодо виплати грошової допомоги.

Питання, що порушували у зверненнях, стосувалися встановлення статусу УБД – 1207 (31 %), житлової політики – 370 (9,5 %), діяльність підприємств і установ – 209 (5,3 %), охорони здоров'я (протезування, забезпечення санаторно-курортним лікуванням, реабілітація) – 87 (2,2 %), забезпечення дотримання законності, реалізації прав і свобод громадян – 82 (2,1 %), соціальних та професійної адаптації – 51 (1,3 %), надання витягу з єдиного реєстру учасників АТО – 42 (1 %), 121 – інше.

У звітному періоді за результатами розгляду заяв, пропозицій і скарг вирішено позитивно – 939 (815 за 2019 р.), дано роз'яснення – 2213 (930 за 2019

р.), відмовлено у задоволенні – 222 (49 за 2019 р.), повернуто авторові, згідно зі статтями 5 і 7 Закону України «Про звернення громадян» – 10 (2 за 2019 р.), надіслано за належністю згідно зі статтею 7 Закону України «Про звернення громадян» – 57 (22 за 2019 р.), не підлягає розгляду згідно зі статтями 8 і 17 Закону України «Про звернення громадян» – 8 (0 за 2019 р.).



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

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 учасників антитерористичної операції.