**ЗВІТ**

**про роботу зі зверненнями громадян,**

**що надійшли до** **Міністерства** **у справах ветеранів України**

**за 2022 рік**

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.

У 2022 році з метою забезпечення можливості реалізації конституційного права громадян на звернення Мінветеранів розроблено Порядок організації та проведення особистого прийому громадян у Мінветеранів, затверджений наказом від 31.10.2022 № 193, зареєстрованим в Міністерстві юстиції 30.11.2022 за № 1507/38843, який врегульовує порядок організації та проведення особистого прийому громадян у Мінветеранів з урахуванням вимог законодавства.

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, контактна інформація щодо посадових осіб Мінветеранів тощо.

Окрім цього, у 2002 році було підготовлено та опубліковано на веб сайті Мінветеранів 2 інформаційно-роз’яснювальні статті «Електронне звернення» та «Звернення та запит на інформацію. Відмінності».

Аналіз та узагальнення усних та письмових звернень свідчить, що за 12 місяців 2022 року до Мінветеранів від громадян надійшло 2144 звернення, у тому числі 38 – колективних.

Із зазначеної кількості звернень за формою надходження:

867 (40,4 %) – електронною поштою, що складає 40,4 % від загальної їх кількості;

477 (22,2 %) – поштою;

235 (11 %) – через органи влади;

363 (17 %) – від інших органів (установ, організацій), у тому числі 357 звернень від Державної установи „Урядовий контрактний центр”;

17 (0,8 %) ­– записано з телефонного дзвінка на номер телефону Мінветеранів;

182 (8,5%) – від громадян особисто;

3 (0,1 %) подано через уповноважену особу.

В порівнянні з минулим роком, впродовж якого надійшло 4355 звернень громадян, у 2022 році загальна кількість звернень зменшилась на 2211 звернення (49 %).

Зменшення кількості звернень в першу чергу повʼязано зі збройною агресією Російської Федерації проти України та введенням на території України воєнного стану відповідно до Указу Президента України від 24 лютого 2022 року № 64/2022 “Про введення воєнного стану в Україні”, затвердженого Законом України від 24 лютого 2022 року № 2102-IX “Про затвердження Указу Президента України “Про введення воєнного стану в Україні” (зі змінами, внесеними Указами Президента України від 14 березня 2022 року № 133/2022 “Про продовження строку дії воєнного стану в Україні”, від 18 квітня 2022 року № 259/2022 “Про продовження строку дії воєнного стану в Україні”, від 17.05.2022 № 341/2022 “Про продовження строку дії воєнного стану в Україні”). Зокрема, за період з 25 лютого по 31 березня 2022 року зареєстровано усього 6 звернень громадян.

Серед звернень, які надійшли до Мінветеранів, 2067 (96 %) складають заяви (клопотання); 38 (2 %) – скарги; 39 (2 %) – пропозиції (зауваження).

У 38 випадках громадяни звернулися до Мінветеранів повторно, тобто з одного і того самого питання, вважаючи, що воно не було вирішено по суті.

Аналіз надходження звернень за категоріями заявників свідчить, що   
41 % звернень надійшло від учасників бойових дій та учасників АТО/ООС,   
32 % ­– від осіб з інвалідністю внаслідок війни та осіб з інвалідністю І-ІІІ груп, решта 27 % – від внутрішньо переміщених осіб, які приймали участь в АТО/ООС, військовослужбовців, членів сімей загиблих, ветеранів військової служби та праці, інших.

Найбільша кількість звернень надійшла від громадян м. Києва, Дніпропетровської, Київської, Полтавської та Донецької областей.

Найактуальнішим питанням залишається питання соціального захисту ветеранів та членів їх сімей – 818, що становить 38 % від загальної кількості звернень. Інші питання стосувались діяльності центральних органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування – 353 (17 %), житлової політики, зокрема, щодо виплати грошової допомоги за належні для отримання жилі приміщення 218 (10 %), охорони здоров`я – 144 (7 %), діяльності Верховної Ради України, Президента України та Кабінету Міністрів України – 43 (2 %), забезпечення дотримання законності, реалізації прав і свобод громадян – 28 (1 %), інше – 540 (25 %).

За підсумками розгляду звернень, зокрема:

вирішено позитивно – 564 (26 %);

надано розʼяснення – 1207 (56 %);

повернуто авторові відповідно до статей 5 і 7 Закону України “Про звернення громадян” – 4 (0,2%);

надiслано за належнiстю до iнших органiв державної влади, відповідно до статті 7 Закону України “Про звернення громадян” – 205 (10 %);

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

відмовлено у задоволенні – 58 (2,8 %);

знаходяться на розгляді та виконанні – 106 (5 %).

Мінветеранів постійно здійснюються заходи, спрямовані на оперативне вирішення проблемних питань громадян. На відділ звернень громадян та доступу до публічної інформації Управління документообігу та звернень громадян покладені функції телефонної «гарячої лінії» за тел. (063) 035-40-92. Зазначений телефон працює у робочі години у режимі надання довідки та консультації громадянам. Також громадяни мають можливість звернутись на спільну Мінветеранів та ДУ “Урядовий контактний центр” “гарячу лінію” з питань ветеранів війни та членів їх сімей за телефоном 15-45 IVR кнопка 9, роботу якої з 15 червня поточного року відновлено.

Усі пропозиції, заяви та скарги розглянуто згідно з чинним законодавством. Звернення, що містили пропозиції, було вивчено та узагальнено. Листи, 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.

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, яка 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***

***Міністерства у справах ветеранів України***