

## ІНФОРМАЦІЙНО-АНАЛІТИЧНА ДОВІДКА

щодо стану виконання Указу Президента України від 07.02.2008 року №109/2008 “Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування”, стану розгляду звернень громадян, які надійшли до Міністерства національної єдності України у 2024 році

Робота зі зверненнями громадян у Міністерстві здійснюється згідно Конституції України, указу Президента України від 07.02.2008 №109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування, Закону України «Про звернення громадян», «Інструкції з діловодства та документування управлінської інформації в електронній та паперовій формах, електронного міжвідомчого обміну в Міністерстві з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України» (далі – Інструкція), затвердженої наказом Міністерства з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України від 26.10.2022 № 242 (із змінами), «Порядку обробки та захисту персональних даних, володільцем яких є Міністерство з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України», затвердженого наказом Міністерства з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України (далі – Мінреінтеграції) від 26.08.2024 № 253 та інших законодавчих актів.

➤ Відповідно до Інструкції реєстрація звернень громадян у Міністерстві проводиться за допомогою системи електронного документообігу АСКОД, що забезпечує формування реєстраційних даних звернень громадян і запитів на інформацію та відповідних супровідних документів.

На виконання доручення Кабінету Міністрів України від 05.03.2018 № 8815/1/1-18 стосовно звітності центральних та місцевих органів виконавчої влади про роботу зі зверненнями громадян до Кабінету Міністрів України надіслана звітна інформація про роботу зі зверненнями громадян за I, II, III, IV квартали 2024 року та річний за 2024 рік (листи Міністерства від 09.04.2024 № 22/11-2827-24, від 05.07.2024 № 22/11-5416-24, 03.10.2024 № 22/11-8197-24, 22/11-106-25 від 06.01.2025).

У 2024 році у Міністерстві зареєстровано **18 561** звернень громадян, у тому числі **82** – колективних. Із зазначеної кількості звернень за формою надходження:

- **7959** – електронною поштою, що складає **43 %** від загальної кількості;
- **477 (2,6 %)** через органи влади, з них **158** від Кабінету Міністрів України;
- **700 (3,8 %)** від інших органів (установ, організацій);
- **4703 (25,3 %)** – поштою;
- **4269 (23 %)** – особисто через офіційну скриньку Міністерства;
- **433 (2,3 %)** – на гарячу лінію Міністерства;
- **21 (0,1 %)** – на особистому прийомі.

У порівнянні з 2023 роком спостерігається зменшення кількості звернень громадян до Міністерства на **21,3 %**.

Громадяни порушували у зверненнях наступні питання:

- обороноздатність, суверенітет, міждержавні і міжнаціональні відносини – **16737 (90,2 %** від загальної кількості звернень);
- соціальна політика – **1385 (7,5 %)**;
- житлова політика – **163 (0,9 %)**;
- забезпечення дотримання законності та охорони правопорядку, реалізація прав і свобод громадян, запобігання дискримінації – **17 (0,1 %)**;
- діяльність центральних органів виконавчої влади – **133 (0,7 %)**;
- інше – **54 (0,3 %)**;
- освіта, наукова, науково-технічна, інноваційна діяльність та інтелектуальна власність – **28 (0,2 %)**;
- праця і заробітна плата – **17 (0,1 %)**;
- сімейна та гендерна політика. Захист прав дітей – **10 (0,1 %)**;

У 2024 році відсоток повторних звернень складає **0,9 %** від загальної кількості звернень громадян. Повторно громадяни звертались, в основному, з питань поновлення виплат грошової допомоги внутрішньо переміщеним особам; пенсійного забезпечення; щодо неотримання компенсації власниками житла витрат за тимчасове розміщення внутрішньо переміщених осіб; про надання гуманітарної допомоги громадянам на тимчасово окупованих територіях тощо.

В частині, що стосується результатів розгляду звернень, слід зазначити, що станом на 06 січня 2025 року структурними підрозділами Міністерства надані відповідні роз'яснення та необхідна інформація на **16905** звернення, надіслано за належністю відповідно до статті 7 Закону – **1241** звернень, не підлягало розгляду відповідно до статті 8 Закону – **10** звернення, знаходяться у стадії розгляду – **405** звернень.

Значну увагу приділено дотриманню вимог чинного законодавства з розгляду звернень громадян, підвищенню рівня виконавської дисципліни щодо додержання строків розгляду звернень, персональної відповідальності посадових осіб щодо кваліфікованого, всебічного розгляду звернень та надання повних обґрунтованих відповідей із посиланням на норми законів.

➤ Міністерством забезпечено створення та функціонування гарячих ліній і телефонів довіри, проведення широкої роз'яснювальної роботи з питань реалізації громадянами права на звернення та особистий прийом. Зокрема Міністерство приймає звернення громадян на телефонну гарячу лінію щовівторка та щочетверга з 15:00 до 17:00 за номером: 0 800 750 107 згідно з графіком, який затверджений наказом Мінреінтеграції від 09 квітня 2021 року № 78 у редакції наказу міністерства від 11 червня 2024 року № 157.

Графік проведення телефонної гарячої лінії та номер телефону розміщено на офіційному вебсайті Міністерства у вкладці «Звернення громадян».

Крім того, при Міністерстві працюють такі гарячі лінії та контактні телефони:

- цілодобова гаряча лінія з кризових питань: 1548 та +38 (096) 078-84-33 (для дзвінків з-за кордону і ТОТ через WhatsApp/Telegram/Viber);
- телефон для отримання інформації про реєстрацію і стан розгляду звернень громадян, що надійшли до Міністерства, а також з питань організації особистого прийому громадян керівництвом та керівниками структурних підрозділів Міністерства: +38 (044) 355-14-63, +38 (044) 355-14-67.

Усі наведені номери телефонів працюють належним чином.

➤ Особистий прийом громадян проводиться відповідно до Порядку організації та проведення особистого прийому громадян у Міністерстві, затвердженого наказом Міністерства з питань реінтеграції тимчасово окупованих територій України 14.09.2020 № 100, який визначає основні вимоги до організації та проведення особистого прийому громадян першим заступником Міністра, заступниками Міністра, заступником Міністра з питань європейської інтеграції, заступником Міністра з питань цифрового розвитку, цифрових трансформацій і цифровізації, державним секретарем, керівниками структурних підрозділів Міністерства.

Графік особистого прийому громадян керівництвом та керівниками структурних підрозділів Міністерства розміщено на офіційному вебсайті Міністерства у вкладці «Звернення громадян». Прийом проводиться у відведені дні та години.

На виконання Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» керівництвом Міністерства взято під особистий контроль та забезпечується проведення першочергового особистого прийому жінок, яким присвоєно звання «Мати-героїня», Героїв України, інвалідів Великої Вітчизняної війни та прирівняних до них.

Облік особистого прийому громадян ведеться на картках реєстрації прийому громадян, в журналах обліку особистого прийому громадян.

Так, упродовж 2024 року проведено 21 прийомів громадян, під час яких звернулося 32 особи.

➤ Водночас, для забезпечення відкритості й прозорості діяльності Міністерства на офіційному вебсайті функціонує окрема рубрика «Звернення громадян», яка містить наступну інформацію:

- звіти з інформацією про роботу зі зверненнями громадян за період із 2021 року й дотепер, 15 файлів (розділ «Звіти»);

- онлайн-форму для електронного звернення громадян та алгоритм такого звернення як в електронній, так і в паперовій формі згідно зі статтею 5 Закону України «Про звернення громадян» (розділ «Електронне звернення громадян»);
- контакти Міністерства, номер телефону і графік проведення телефонної гарячої лінії у Міністерстві, а також графіки особистого прийому громадян керівництвом та керівниками структурних підрозділів Міністерства (розділ «Контакти, графік гарячої лінії, графік особистого прийому громадян у Мінреінтеграції»).

Задіяно різні комунікаційні майданчики (офіційний вебсайт Міністерства, сторінка Міністерства у фейсбуці, телеграмі).

Тематичні повідомлення розміщуються на офіційному вебсайті Міністерства (2-5 повідомлень щодня), на ФБ-сторінці Міністерства і телеграм-каналі (по 4-7 щодня). Серед яких: «З'явилась онлайн-платформа для внутрішньо переміщених осіб та українських шукачів притулку за кордоном. Вона розроблена Управлінням Верховного комісара ООН у справах біженців та має назву «Україна — це Дім»» (16.07.2024), «Волинь прийняла черговий евакуаційний поїзд із Донецької області» (22.07.2024), «Кол-центр Мінреінтеграції надає консультації щодо безкоштовної заготівлі паливної деревини на прифронтових територіях для побутових потреб» (02.08.2024), «Затверджено зміни до Переліку територій, на яких ведуться (велися) бойові дії або тимчасово окупованих» (09.08.2024), «Уряд визначив Мінреінтеграції одним із відповідальних міністерств за взаємодію з Федерацією Червоного Хреста» (16.08.2024), «Представлено законопроект щодо відновлення державної влади в Криму» (02.09.2024), «Як звільненим з полону та сім'ям полонених отримати грошову допомогу від держави» (26.09.2024), «Затверджено методику оцінки потреб ВПО на рівні громад» (03.10.2024), «Пільгове кредитування на придбання житла для ВПО: які основні умови?» (19.10.2024), «550 українських шкіл на прифронтових територіях отримають фінансову підтримку від ЮНІСЕФ» (06.11.2024), «Уряд перейменував Мінреінтеграції на Міністерство національної єдності» (04.12.2024), «Олексій Чернишов разом із Прем'єр-міністром України Денис Шмигаль взяли участь у VII Українсько-німецькому економічному форумі» (12.12.2024).

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