

Інформаційний матеріал за підсумками опрацювання звернень громадян у Міністерстві оборони України протягом 2021 року

Протягом 2021 року на розгляд до Міноборони надійшло 56669 заяв (клопотань) пропозицій (зауважень), скарг громадян України (за 2020 рік було 67290, зменшення у 1,2 рази), з яких:

- за телефонами «гарячої» лінії Call-центру Міноборони — 45,5 %;
- за телефонами довіри, “гарячої лінії” громадської приймальні Міністра оборони України з питань, що потребували реагування керівництвом Міноборони – 19,6 %;
- через державну установу “Урядовий контактний центр” – 14,3 %;
- поштою – 9,65 %;
- електронною поштою – 8,2 %;
- через Регіональні громадські приймальні Міністра оборони України – 1,84 %;
- під час особистих прийомів у громадській приймальні Міністра оборони України – 0,88 %;

- на особистий прийом керівним складом Міноборони – 0,1 %;
- під час прямих телефонних ліній Кабінету Міністрів України – 0,03 %.

За видами звернень на розгляд до Міністерства оборони України надійшло:

- заяв (клопотань) – 91,5 %,
- пропозицій (зауважень) – 4,8 %,
- скарг – 3,7 %.

За категоріями громадян зверталися:

- Учасники ООС (АТО) та члени їх сімей – 44,8 %;
- члени сімей військовослужбовців – 26 %;
- військовослужбовці – 13 %;
- військові пенсіонери – 12,5 %;
- інші громадяни – 4,3 %.

За 2021 рік до Міноборони надійшло 61 звернення від інститутів громадянського суспільства, з яких 69% опрацьовано у практичній площині.

За чинниками (індикаторами) опрацювання, класифікації та прийняття рішень звернення надходили з питань, що стосувалися:

- рівня соціального захисту – 22,2 %;
- реалізації передбачених чинним законодавством пільг і гарантій – 21,2 %;
- стану фінансового забезпечення – 20,2 %;
- дотримання порядку проходження військової служби – 14,0 %;
- житлового та комунального забезпечення – 11,4 %;
- медичного та санаторно-курортного забезпечення – 5,6 %;
- дотримання законності та статутного порядку – 5,1 %;
- корупційної ураженості – 0,2 %;
- матеріально-технічного стану військ (сил) – 0,1 %.

Звернення соціальної складової становили майже 54%.

Особливу увагу приділено зверненням щодо:

стану санітарно-епідеміологічної ситуації у підрозділах Збройних Сил України, питанням психологічного супроводження та психологічного відновлення учасників ООС (АТО), надання матеріальної допомоги учасникам війни, інвалідам війни у вирішенні соціально-побутових питань;

призначення та виплати одноразової грошової допомоги інвалідам війни, учасникам бойових дій на територіях інших держав, членам сімей загиблих (померлих) військовослужбовців, зокрема, із числа добровольців у складі військових підрозділів Збройних Сил України, збільшення розміру попередніх виплат у зв'язку зі змінами в законодавстві (у тому числі за рішеннями судів);

фінансового забезпечення військовослужбовців – учасників ООС (АТО) (виплати у повному обсязі грошового забезпечення, матеріальної допомоги. Винагороди за участь у бойових діях, одноразової грошової допомоги та інших грошових виплат під час звільнення з військової служби);

встановлення статусу учасника бойових дій військовослужбовцям, особам із числа добровольців, волонтерів, волонтерів, які брали (беруть) участь у проведенні ООС (АТО), особам, які брали участь у бойових діях на територіях інших держав;

звернення громадян із числа цивільного населення, тимчасово переміщених з районів Донецької та Луганської областей, щодо компенсації за заподіяну шкоду особистому майну в результаті бойових дій, порядку переміщення через лінію розмежування, надання допомоги у вирішенні проблем пенсійного, житлового забезпечення, працевлаштування.

Міністерство в межах повноважень здійснює взаємодію з інститутами громадянського суспільства, розвиває систему демократичного цивільного контролю, врахування громадської думки через реалізацію права громадян на звернення.