**Довідка щодо стану справ з опрацювання звернень громадян у Міністерстві оборони України за 1 півріччя 2018 року**

Упродовж звітного періоду на розгляд до Міноборони надійшло 26156 заяв (клопотань) пропозицій (зауважень), скарг громадян України, з яких:

за телефонами «гарячої» лінії Cаll-центру Міноборони — 55,6%;

поштових (електронних) звернень — 13,2 %;

через державну установу «Урядовий контактний центр» — 13,2%;

за телефонами довіри громадської приймальні Міністра оборони України з питань, що потребували термінового реагування керівництвом Міноборони — 9,7 %;

через Регіональні громадські приймальні Міністра оборони України — 3,2%;

під час особистих прийомів у громадській приймальні Міністра оборони України — 2,1 %;

на особистих прийомах керівним складом Міноборони — 0,6%;

запитів на публічну інформацію — 2,4%.

Ефективність виконання

За 26156 зверненнями громадян опрацьовано 83 %, з них: надано роз’яснень (консультацій) — 72 %, вирішено позитивно — 26,9 %, відмовлено у задоволенні — 0,3 %, направлено за належністю — 0,8 %.

Знаходиться на подальшому опрацюванні — 17 %.

За видами звернень на розгляд до Міністерства оборони України надійшло: заяв (клопотань) — 54,7 %, пропозицій (зауважень) — 33,6 %, скарг — 11,7 %.

За категоріями громадян зверталися:

учасники ООС (АТО) та члени їх сімей — 39,8 %;

військові пенсіонери — 30,2 %;

члени сімей військовослужбовців — 17,9 %;

військовослужбовці — 8,5 %;

інші громадяни — 3,1 %.

Через вищі органи державної влади у першому півріччі 2018 року надійшло 738 звернень, що становить 2,8 % від загальної кількості, у тому числі:

Апарат Верховної Ради України — 0,1%;

Адміністрацію Президента України — 1,4 %;

Секретаріат Кабінету Міністрів України — 0,8 %;

Генеральну прокуратуру України — 0,4 %;

Раду національної безпеки та оборони України— 0,1 %.

Індикатори за проблематикою питань звернень громадян, що стосувалися:

• рівня соціального захисту (військовослужбовців, ветеранів війни — учасників бойових дій, членів їх сімей, у тому числі тих, які загинули під час проведення операції об’єднаних сил ООС (АТО), а також військових пенсіонерів) — 31,2 %;

• реалізації передбачених чинним законодавством пільг і гарантій (надання статусу учасників бойових дій особам, що беруть (брали) участь в ООС (АТО), а також представникам окремих добровольчих формувань, перерахунок пенсій військовим пенсіонерам у зв’язку з підвищенням окремих складових грошового забезпечення військовослужбовців, надання одноразової грошової допомоги інвалідам війни із числа учасників бойових дій на території інших держав, зокрема, в Афганістані, а також членам сімей загиблих (померлих) ветеранів військової служби) — 24,4 %;

• стану фінансового забезпечення (військовослужбовців, призваних на військову службу під час мобілізації, за контрактом на особливий період (своєчасність та розміри виплат грошового забезпечення, грошової винагороди за безпосередню участь в ООС (АТО), одноразової грошової допомоги при звільненні) — 23,8 %;

• дотримання порядку проходження військової служби (демобілізація, звільнення з військової служби у зв’язку із закінченням строків контрактів, переміщення на посадах військовослужбовців із урахуванням їх сімейного стану, спеціальності, укладання контрактів, надання відпусток за сімейними обставинами та у зв’язку із навчанням в учбових закладах, з інших поважних причин) — 7,2 %;

• житлового та комунального забезпечення (військових пенсіонерів та членів їх сімей, військовослужбовців, у тому числі які беруть (брали) участь в ООС (АТО), закупівлі житла, зміни статусу службового житла, утримання житлового фонду Міноборони та передачі до комунальної власності окремих будинків та споруд, приватизації квартир) — 5,2 %;

• медичного та санаторно-курортного забезпечення (військовослужбовців, учасників ООС (АТО), лікування поранених (тяжко поранених), реабілітації та психологічного відновлення бійців, військових пенсіонерів, членів їхніх сімей) — 4,1 %;

• дотримання законності та статутного порядку (щодо можливих фактів порушень чинного законодавства, порядку проходження військової служби, статутних взаємин між військовослужбовцями, вчинення діянь, що мають ознаки злочинів) — 3,3 %;

• корупційної ураженості (щодо можливих корупційних правопорушень та наявності конфлікту інтересів осіб, уповноважених на виконання функцій держави) — 0,6%,

• матеріально-технічного стану військ (сил) (щодо умов проживання, речового, продовольчого забезпечення особового складу, розробок військової техніки, зброї та їх впровадження тощо) — 0,2 %.