

Звіт
про роботу зі зверненнями громадян, що надійшли до
Національного агентства України з питань державної служби
за 2024 рік

Статистичні дані за звітний період у порівнянні з показниками за попередній рік.

За звітний період до НАДС від громадян надійшло 1367 індивідуальних та колективних звернень. За аналогічний період минулого року надійшло 1443 звернень. Тобто кількість звернень громадян порівняно з минулим звітним періодом зменшилася на 5,3 %.

Щодо змісту основних питань, що порушують громадяни.

Питання, що порушувались громадянами у зверненнях, в основному стосувалися проходження державної служби та служби в органах місцевого самоврядування, але не в звичних для державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування умовах, а в умовах воєнного стану. Основні питання стосувалися: оплати праці державних службовців державних органів, які провели/не провели класифікацію посад державної служби, зокрема: виплати за додаткове навантаження у зв'язку з виконанням обов'язків тимчасово відсутнього державного службовця/за вакантною посадою державної служби, інших доплат, передбачених законодавством; преміювання державних службовців (місячна/квартальна премія, премія за результатами щорічного оцінювання службової діяльності); грошової компенсації за невикористані дні відпусток (щорічних основної та додаткової), на які вони набули право за останній відпрацьований робочий рік; оплати праці працівників державних органів та органів місцевого самоврядування, які безпосередньо здійснюють свої повноваження на територіях, на яких ведуться (велися) бойові дії під час воєнного стану (постанова Кабінету Міністрів України від 25 квітня 2023 року № 391); призначення на посади державної служби та служби в органах місцевого самоврядування у період дії воєнного стану відповідно до Закону України «Про правовий режим воєнного стану»; статусу працівників військових адміністрацій населених пунктів, що здійснюють повноваження органів місцевого самоврядування та їх оплати праці; переліку посадових осіб (державних службовців та посадових осіб

місцевого самоврядування), на яких поширюється пункт 2¹⁴ Правил перетинання державного кордону громадянами України, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 27 січня 1995 року № 57; звільнення/переведення державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування; зміни істотних умов державної служби; сумісництва/суміщення державної служби/служби в органах місцевого самоврядування з іншими видами діяльності; щорічних відпусток, відряджень державних службовців/посадових осіб місцевого самоврядування; основних обов'язків державних службовців.

Актуальними є питання щодо дистанційної роботи державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування в межах/за межами України; простою; надання відпусток без збереження заробітної плати без обмеження строку відповідно до частин третьої-четвертої статті 12 Закону України «Про організацію трудових відносин в умовах воєнного стану»; тимчасового призупинення трудового договору (що не є звільненням); виконання обов'язків за вакантною посадою державної служби/служби в органах місцевого самоврядування та виконання обов'язків тимчасово відсутнього державного службовця/посадової особи місцевого самоврядування.

Крім того, залишаються також актуальними питання щодо присвоєння рангів державним службовцям та посадовим особам місцевого самоврядування; зарахування до стажу державної служби та служби в органах місцевого самоврядування окремих періодів роботи (служби); пенсійного забезпечення; досвіду роботи для зайняття посад державної служби; права на додаткові оплачувані відпустки; порядку притягнення державних службовців до дисциплінарної відповідальності; оцінювання результатів службової діяльності державних службовців та інші питання застосування законодавства про державну службу та службу в органах місцевого самоврядування.

Кількісні дані щодо структури звернень за їх видами.

Серед звернень громадян, які надійшли до НАДС, 1164 (85,2 % від загальної кількості) складають заяви (клопотання), 159 (11,6 %) – скарги та 44 (3,2 %) пропозиції. Індивідуальні звернення складають 1337 (97,8 % від загальної кількості), колективні – 30 (2,2 %).

У порівнянні з 2023 роком (300 скарг) кількість скарг у 2024 році зменшилася майже в два рази (на 47 %).

Аналіз звернень за місцем знаходження заявників.

Найбільше звернень надійшло з Полтавської, Сумської, Одеської, Київської, Дніпропетровської областей та міста Києва.

Найменше звернень надійшло з Луганської, Черкаської, Івано-Франківської, Волинської, Херсонської та Миколаївської областей.

Аналіз соціально-професійного стану заявників та основних питань, що ними порушуються.

Найбільше звернень надходить від державних службовців, посадових осіб місцевого самоврядування. В умовах воєнного стану основні питання, порушені у зверненнях цих категорій громадян, стосувалися оплати праці державних службовців державних органів, які провели/не провели класифікацію посад державної служби; оплати праці посадових осіб місцевого самоврядування; оплати праці і статусу працівників військових адміністрацій населених пунктів, а також працівників державних органів/органів місцевого самоврядування/військових адміністрацій, які безпосередньо здійснюють свої повноваження на територіях, на яких ведуться (велися) бойові дії під час воєнного стану. Також є актуальними питання призначення на посади державної служби та служби в органах місцевого самоврядування; дистанційної роботи державних службовців та посадових осіб місцевого самоврядування в межах/за межами України; простою; надання відпусток без збереження заробітної плати без обмеження строку та відповідно до частини четвертої статті 12 Закону України «Про трудових відносин в умовах воєнного стану»; тимчасового призупинення трудового договору (що не є звільненням); перетину кордону України; статусу працівників військових адміністрацій населених пунктів, що здійснюють повноваження органів місцевого самоврядування; сумісництва та суміщення; зарахування до стажу державної служби, служби в органах місцевого самоврядування окремих періодів роботи для додаткової відпустки, вислуги років та пенсії.

Щодо повторних звернень.

Кількість повторних звернень, що надійшли від громадян за 2024 рік складає 5 (0,37% від загальної кількості). У порівнянні з 2023 роком (10 повторних звернень) ця кількість є меншою в два рази.

Щодо особистого прийому громадян керівниками та іншими посадовими особами органів виконавчої влади.

Протягом 2024 року під час особистого прийому звернулося 5 громадян. У 2023 році під час особистого прийому звернулося 10 громадян. Таким чином, порівняно з аналогічним періодом 2023 року кількість звернень громадян під час особистого прийому зменшилася в 2 рази.

Щодо додаткових заходів, спрямованих на удосконалення роботи із зверненнями громадян.

Реалізація громадянами права на звернення забезпечується, зокрема, своєчасністю підготовки відповідей, а також проведенням відповідно до затверджених керівництвом НАДС графіків особистого прийому громадян.

Крім того, працівниками НАДС надаються відповідні консультації громадянам на звернення у телефонному режимі.

Також на офіційному вебсайті НАДС створено розділи: «НАДС консультує», в якому розміщена інформація щодо питань та номерів телефонів, за якими можна отримати відповідну консультацію; «Державна служба в умовах війни: добірка корисної інформації», в якому розміщено інформацію, що стосується організації роботи державних органів.

У тих випадках, коли порушені у письмових зверненнях питання виходили за межі повноважень НАДС, вони скеровувались за належністю до Міністерства економіки України, Міністерства освіти і науки України, Міністерства охорони здоров'я України, Міністерства юстиції України, Міністерства закордонних справ України, Національного агентства з питань запобігання корупції, Пенсійного фонду України та інших органів державної влади.

Статистичні дані щодо розгляду звернень громадян міжрегіональними управліннями НАДС.

Міжрегіональними управліннями НАДС за 2024 рік розглянуто 117 письмових звернень громадян та проведено 681 особистих та виїзних прийомів, під час яких прийнято 788 громадян (у 2023 році – розглянуто 102 письмових звернення, проведено 457 особистих та виїзних прийомів, на яких прийнято 661 громадянина).

Також до міжрегіональних управлінь НАДС за допомогою засобів телефонного зв'язку звернулося 3699 громадян (у 2023 році – звернулося 3563 громадян).

Аналіз та узагальнення звернень громадян для виявлення причин, що їх породжують.

Серед причин, які спонукають громадян звертатися до НАДС, є прийняття нових та внесення змін до існуючих нормативно-правових актів, що стосуються проходження державної служби та служби в органах місцевого самоврядування під час воєнного стану, незнання або неправильне застосування громадянами чи посадовими особами законодавства України з питань державної служби та служби в органах місцевого самоврядування, відсутність законодавчих підстав для вирішення окремих питань/колізій законів України, надання пропозицій щодо внесення змін до чинних нормативно-правових актів, сподівання на справедливе та позитивне вирішення їх питання виключно уповноваженим центральним органом виконавчої влади з питань державної служби, порушення, на думку авторів звернень, їх прав.

НАДС вживає заходи щодо забезпечення кваліфікованого, неупередженого, об'єктивного і своєчасного розгляду звернень громадян з метою оперативного вирішення порушених у цих зверненнях питань.

Робота із зверненнями громадян НАДС здійснюється відповідно до вимог законів України «Про звернення громадян», «Про статус народного депутата України», «Про статус депутатів місцевих рад», Указу Президента України

від 07 лютого 2008 року № 109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», Типової інструкції з діловодства в міністерствах, інших центральних та місцевих органах виконавчої влади, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 17 січня 2018 року № 55, Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348, Порядку розгляду звернень та організації особистого прийому громадян у Національному агентстві України з питань державної служби, затвердженого наказом НАДС України від 07 жовтня 2022 року № 93-22, зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 21 жовтня 2022 року за № 1301/38637.

Щодо висвітлення та оприлюднення інформації про роботу із зверненнями громадян.

На офіційному вебсайті НАДС створені відповідні розділи, присвячені роботі зі зверненнями громадян, де, зокрема, розміщуються графіки особистих прийомів громадян, роз'яснення і консультації з найбільш актуальних питань, які громадяни порушують у своїх зверненнях.

Усі звернення громадян зареєстровані, розглянуті згідно з чинним законодавством. З усіх питань, порушених у зверненнях, громадянам надано відповіді в установленому порядку.
