



Рада
національної безпеки
та оборони України



Міністерство
оборони
України

ДОПОВІДЬ

Щодо роботи гарячої лінії Міністерства оборони України
з питань організації роботи та корупційних проявів у ТЦК та СП
в період з 29 червня по 23 липня 2023 року

м. Київ
2023

Про гарячу лінію

На виконання доручення Президента України Володимира Зеленського від 23 червня 2023 року, Міністерством оборони України було створено комісію для перевірки роботи ТЦК та СП в усіх регіонах України.

Одним з робочих інструментів комісії стала новостворена гаряча лінія з питань організації роботи та корупційних проявів у ТЦК та СП. Ця лінія покликана приймати скарги громадян на діяльність територіальних центрів комплектування та соціальної підтримки по телефону, електронній пошті та за допомогою автоматизованого бота в месенджері Telegram.

Скарги що не стосуються тематики порушень, організації роботи та корупційних проявів у ТЦК та СП не приймаються та перенаправляються на загальну гарячу лінію Міністерства оборони України.

Безкоштовна багатоканальна телефонна лінія 0800310179 працює з понеділка по п'ятницю, з 09:00 до 18:00. До обробки дзвінків залучено 10 попередньо підготовлених операторів кол центру.

Повідомлення на email адресу tckreport@gmail.com та Telegram-бот [@tck_report_bot](https://t.me/@tck_report_bot) приймаються цілодобово.

Гаряча лінія почала свою роботу 29 червня 2023 року. За цей час було отримано 2209 текстових повідомлень та голосових дзвінків. З них лише 253 були прийняті як скарга. Зі згоди заявників, всі вхідні дзвінки були записані. Загальна протяжність телефонних розмов склала близько 50 годин.

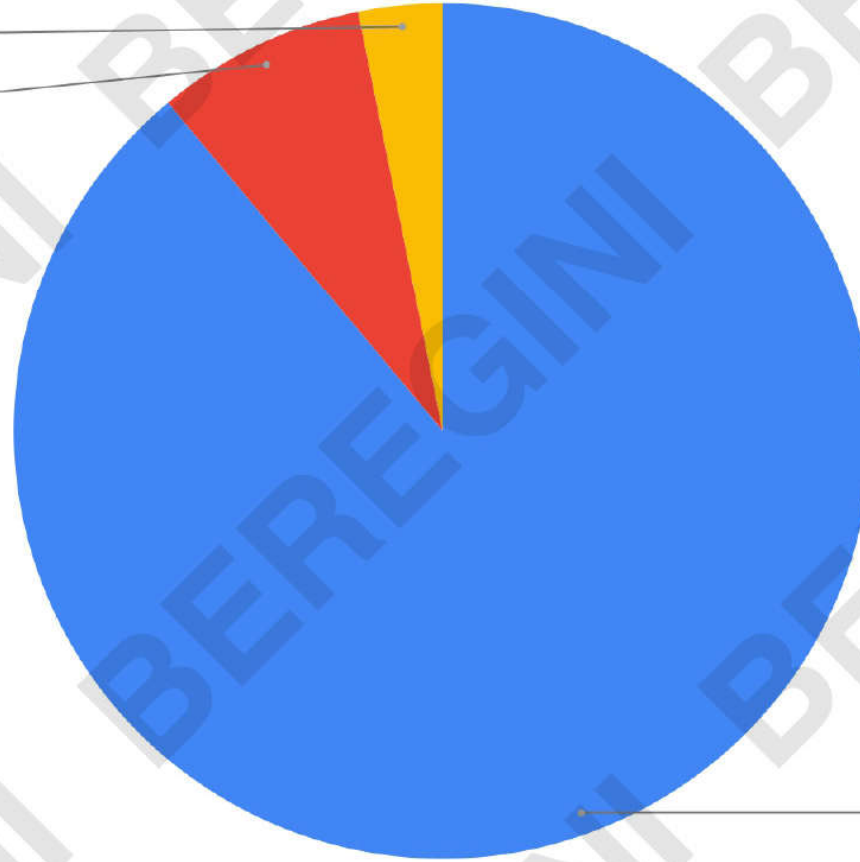
Майже половина всіх телефонних дзвінків надходить в неробочий час (у вихідні дні або з 18:00 до 09:00). Втім, судячи з аналізу вхідних викликів, заявники дзвонять повторно в робочий час.

Решта повідомлень не відноситься до компетенції комісії (не стосуються ТЦК та СП або взагалі не стосуються Міністерства оборони України). Люди дзвонять з усіх можливих питань: починаючи від нарахувань пенсій і закінчуючи скаргами на зарплатні депутатів.

	Телефон	Email	Telegram	Разом
Всього повідомлень	1570	171	468	2209
Пропущено (дзвінки у неробочий час)	965	-	-	965
Не прийнято скарг (не відносяться до тематики ТЦК та СП, повторення однакової інформації, анонімні звернення)	380	151	460	991
Прийнято скарг	225	20	8	253

Розподіл скарг за каналом комунікації

Telegram
3,2%
Email
7,9%

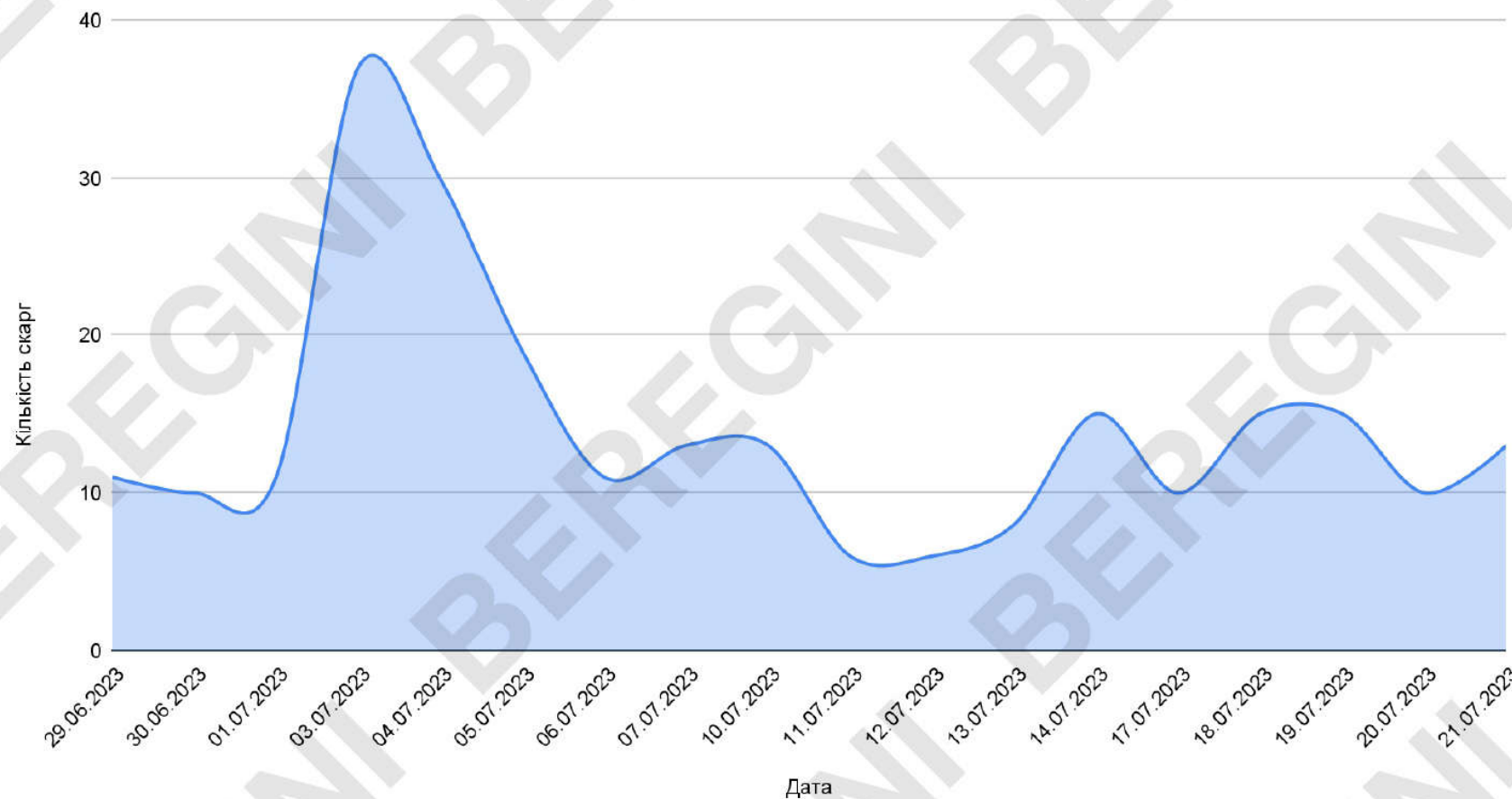


Телефон
88,9%

Телефонна лінія найбільш ефективна та **приймає майже 89% скарг**. Далі - електронна пошта.

Telegram-бот найменш ефективний через величезну кількість нерелевантних повідомлень.

Щоденна динаміка кількості прийнятих скарг



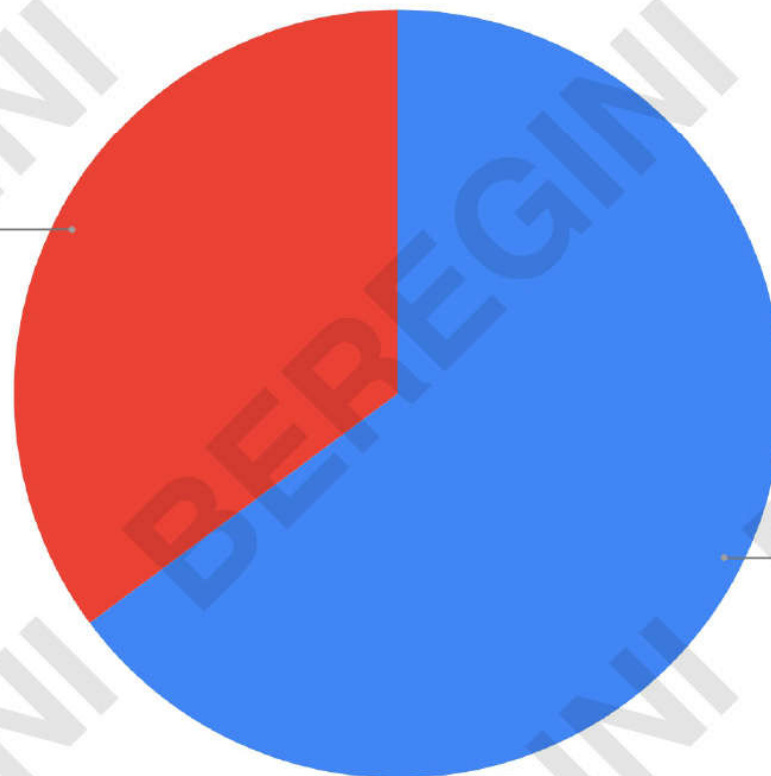
Пік кількості звернень на гарячу лінію прийшовся на період з 1 по 5 липня 2023 року. З тих пір кількість нових звернень та скарг суттєво зменшилась.

Аналіз скарг

Демографія заявників

Стать заявників

Жіноча
35,2%



Чоловіча
64,8%

Дві третини заявників - чоловіки. Одна третина - жінки.

Тип заявників

Представник бізнесу

1,6%

Військовослужбовець

8,7%

Копишній військовослужбовець

8,7%

Родич військовослужбовця

11,9%

Інше

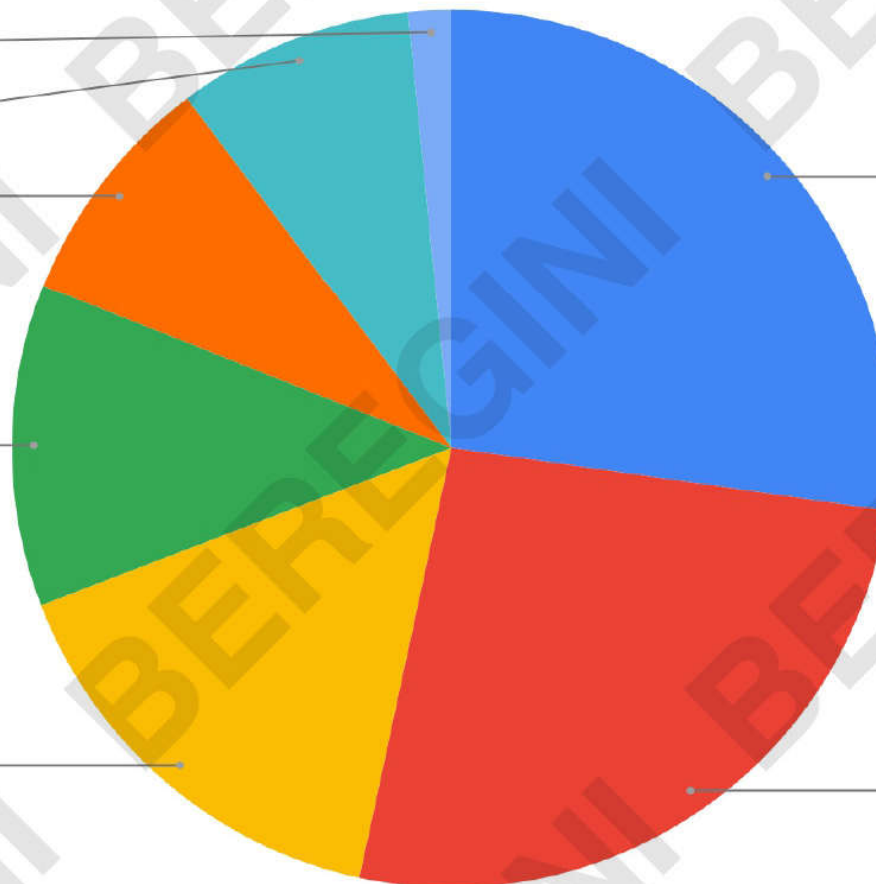
15,8%

Військовозобов'язаний

27,3%

Родич військовозобов'язаного

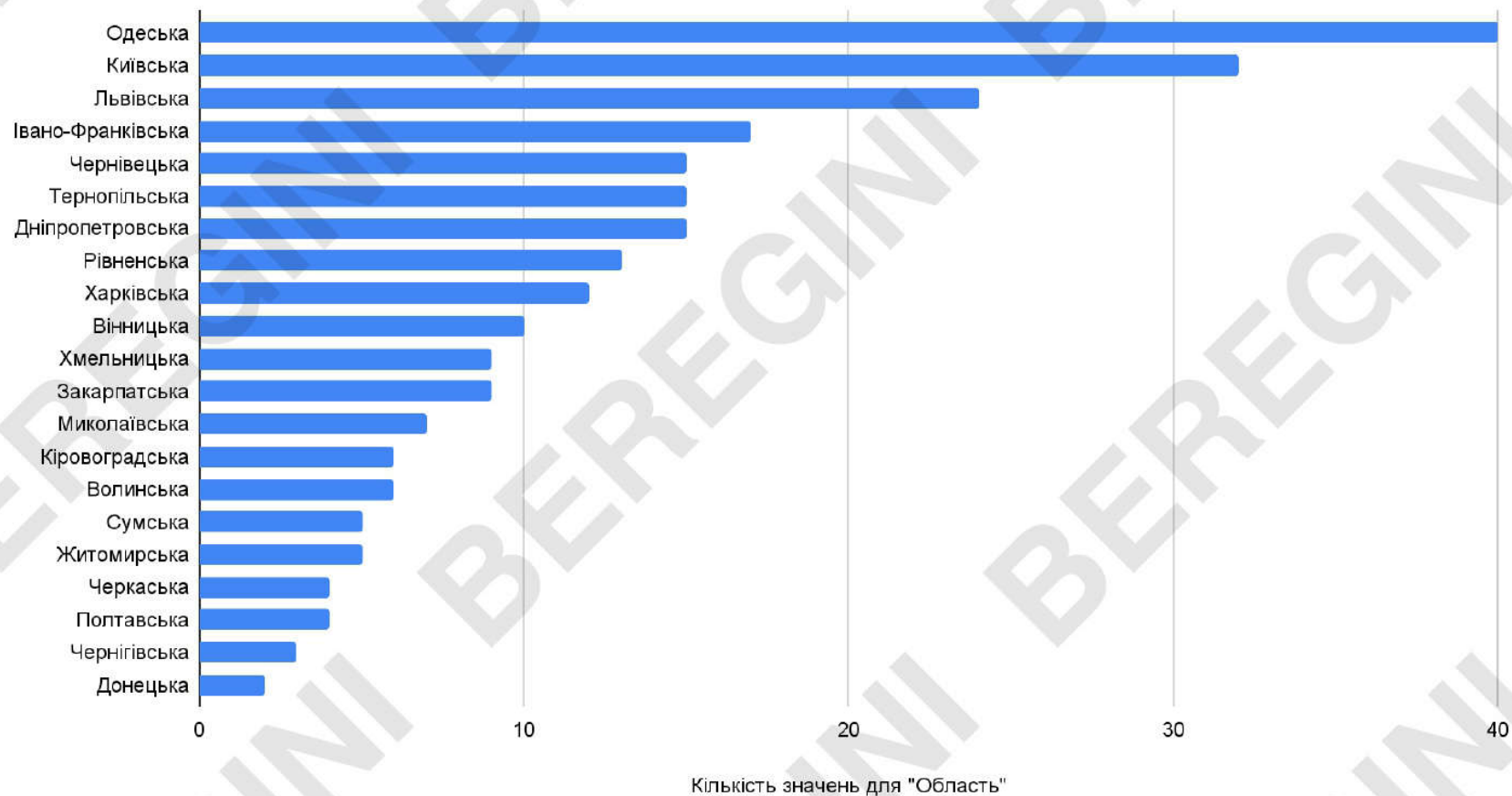
26,1%



Переважає **більшість** скарг надходить від фізичних осіб: військовозобов'язаних, військовослужбовців нещодавно призваних за мобілізацією та їх родичів. Кількість скарг від представників бізнесу - мінімальна.

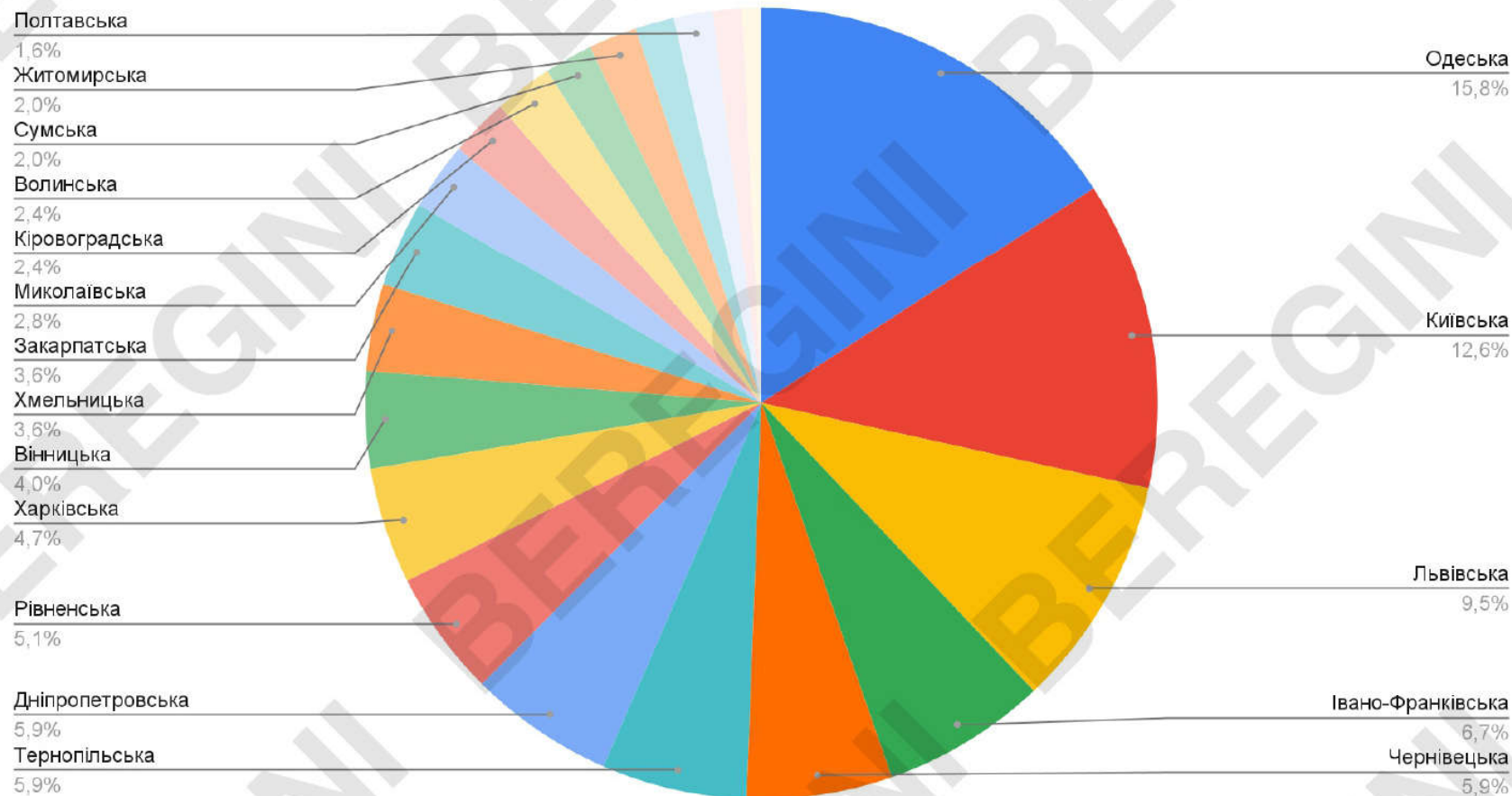
Територіальний розподіл скарг

Кількість скарг по областях



Абсолютними лідерами рейтингу з кількості скарг стали **Одеська, Київська та Львівська** області.

Розподіл скарг по областях



Івано-Франківська, Чернівецька, Тернопільська, Дніпропетровська, Рівненська та Харківська області розділяють друге місце за кількістю скарг.

Розподіл скарг за типом ТЦК та СП

Міський

7,5%

Обласний

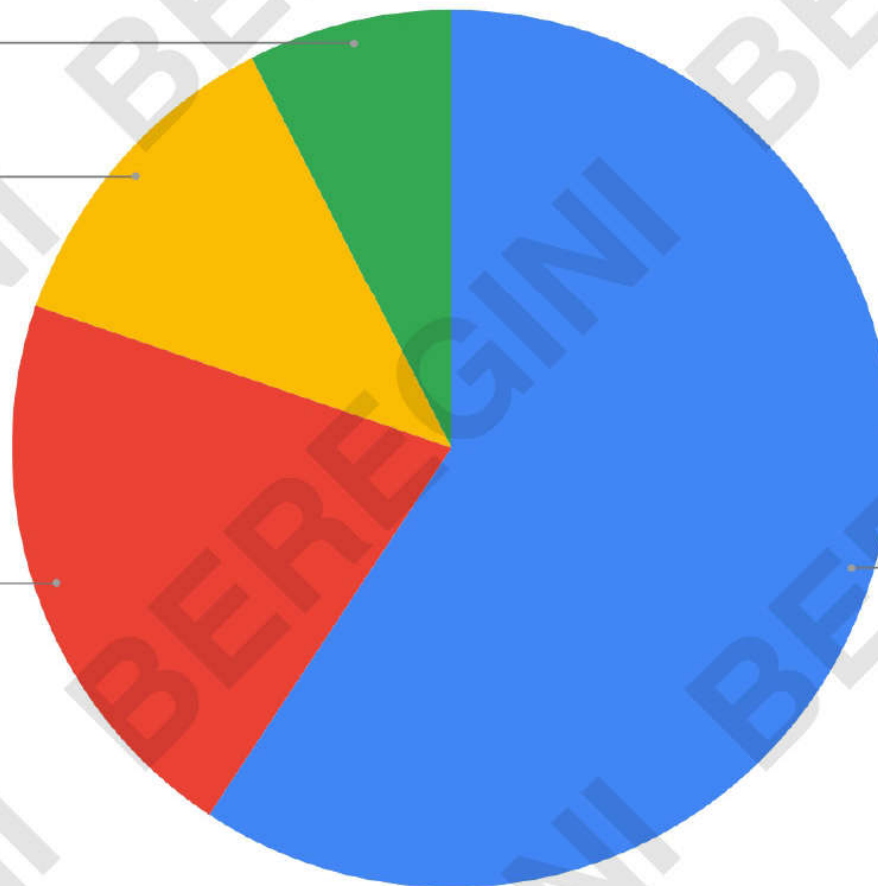
12,3%

Відділ районного

20,9%

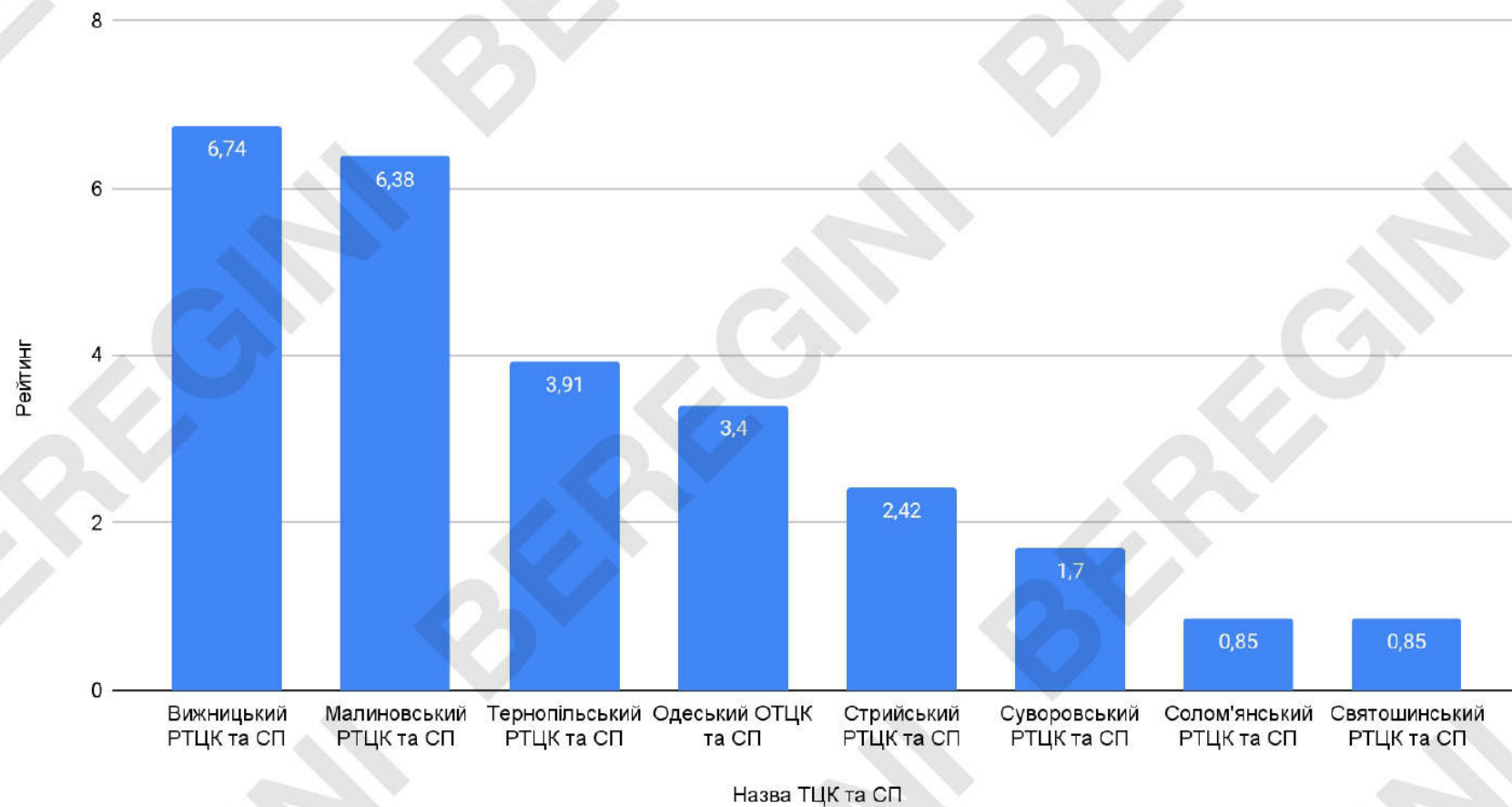
Районний

59,3%



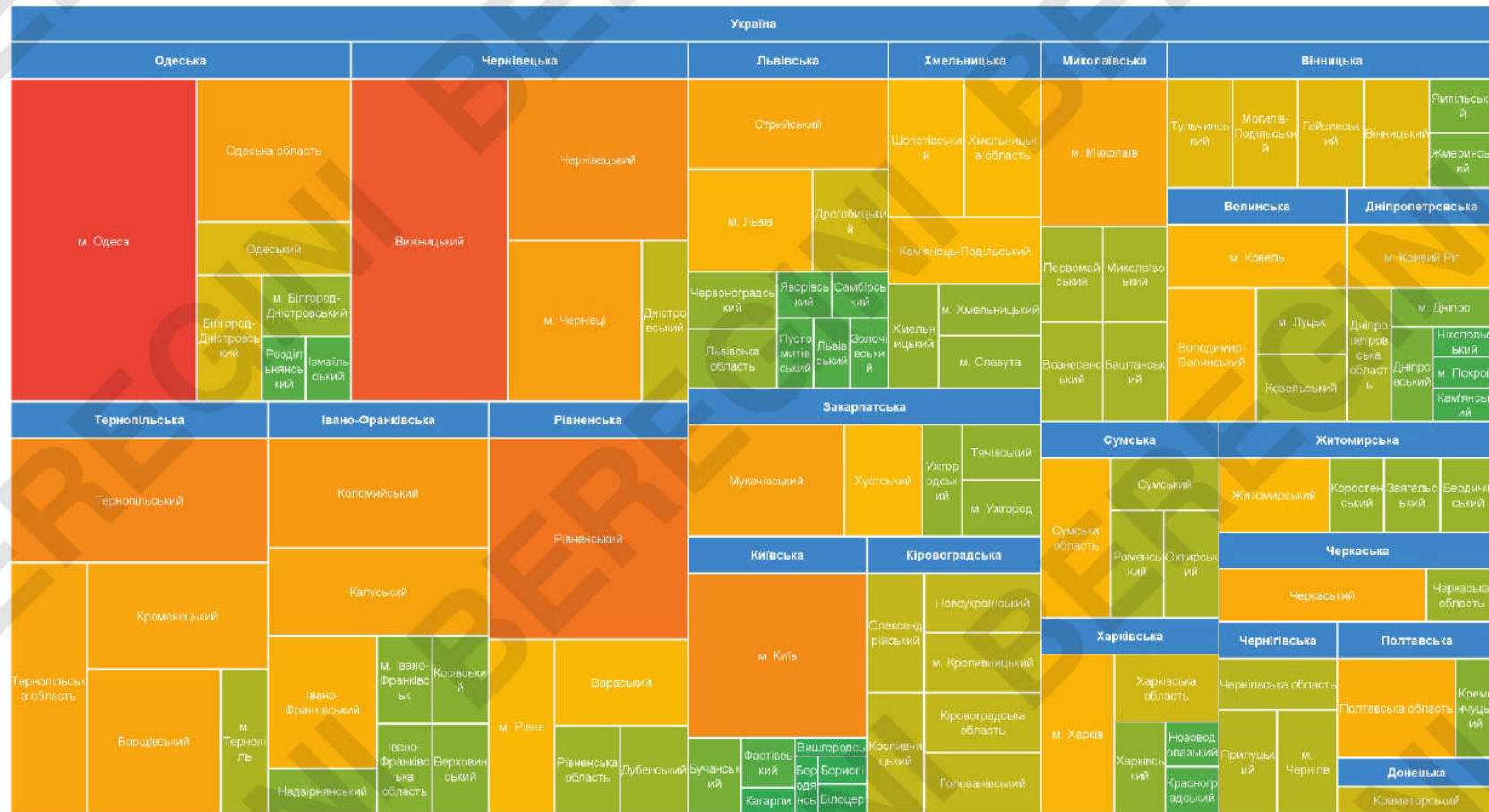
Майже **80%** скарг надходить на районі ТЦК та їх відділи.

ТЦК з найбільшою кількістю скарг (з врахуванням кількості населення)



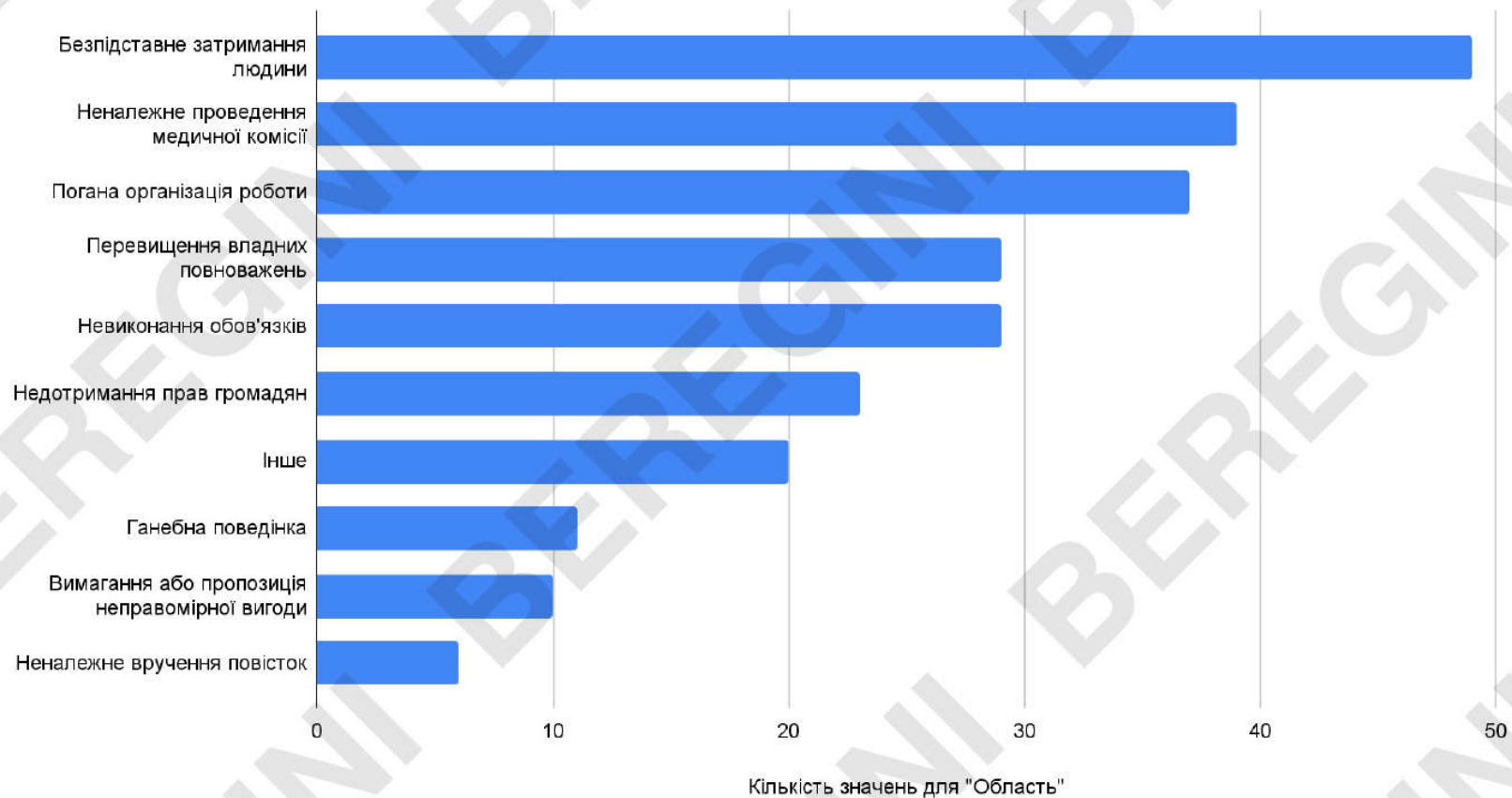
Найбільше скарг надходить на **Вижницький РТЦК та СП, Малиновський РТЦК та СП.**

Розподіл скарг по районах (з урахуванням кількості населення; червоний колір - більше скарг, зелений - менше)



Найчастіші порушення

Кількість скарг за типом порушень



Більшість скарг пов'язана з **“викраденнями” на вулицях** та **неналежним проведенням медичних комісій**.

Розподіл скарг за типом порушень

Неналежне вручення повісток

2,4%

Вимагання або пропозиція

4,0%

Ганебна поведінка

4,3%

Інше

7,9%

Недотримання прав громадян

9,1%

Невиконання обов'язків

11,5%

Перевищення владних

11,5%

Безпідставне затримання людини

19,4%

Неналежне проведення медичної

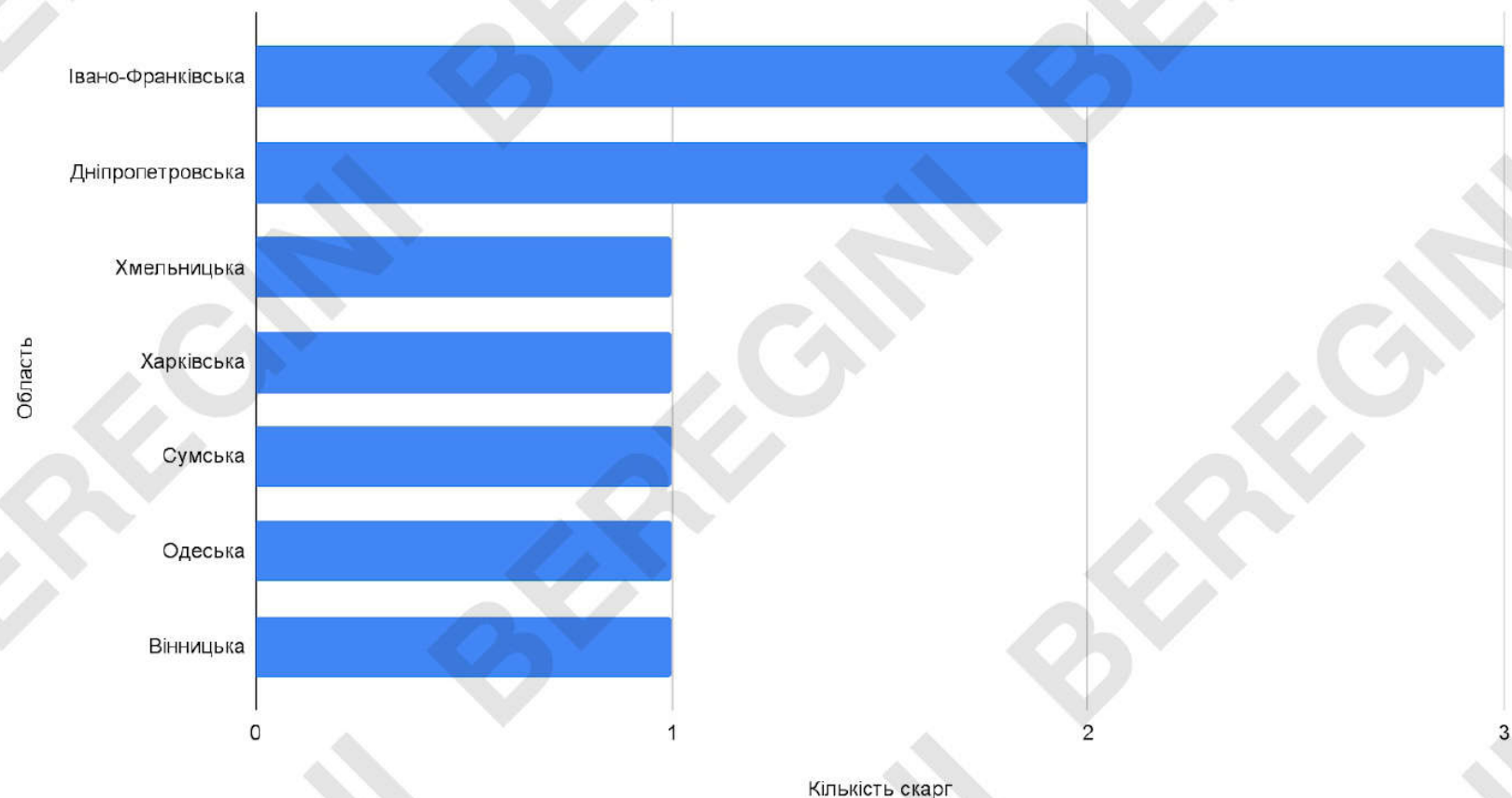
15,4%

Погана організація роботи

14,6%

Решта скарг стосується поганої організації роботи, невиконання обов'язків, хамства, перевищення службових повноважень.

Кількість скарг на корупцію по областях



За два тижні роботи гарячої лінії, було отримано **лише 10 скарг** саме **на корупцію** в ТЦК та СП. Жодна з них не має конкретики, фактів та доказів. Втім, з решти розмов впливає що **хабарництво заради ухилення від призову за мобілізацією носить характер системного явища та поширене у всіх регіонах України.**

Висновки

- Гаряча лінія виявилась **ефективним інструментом для збору інформації** про проблемні аспекти діяльності ТЦК та СП, які хвилюють та обурюють громадян України. Втім, вона виявилась **абсолютно неефективним інструментом збору конкретних доказів та фактів**. Особливо це стосується фактів корупції. Поки що жоден з заявників не зізнався в дачі хабаря співробітникам ТЦК та СП.
- Найбільша **проблема, яка дуже хвилює** громадян це **“викрадення” людей** на вулицях. Ситуація, коли **“невідомі в масках та без знаків розрізнення”** без жодних питань та попереджень **кидають чоловіків в мікроавтобус та везуть до ТЦК та СП** стала загрозливо поширеною. Особливо це стосується Одеської області. Інформація не підтверджена та потребує подальшої перевірки, але люди масово скаржаться, що ці “викрадення” є частиною налагодженої бізнес-схеми. Викрадені чоловіки або мають терміново знайти 5-10 тис. доларів на хабар або стають призваними за мобілізацією.
- Інша **поширена причина скарг** громадян надходить **на проведення військово-лікарських комісій для встановлення придатності** до військової служби. Схоже, що у певних ТЦК та СП з цим дійсно існує проблема - заради виконання плану мобілізаційних заходів **ВЛК проводяться фіктивно, а документи** про проходження ВЛК **підробляються**. Втім, не меншою проблемою є те, що громадяни не знають своїх обов'язків та повноважень ТЦК та СП. В більшості випадків, після більш детального розгляду скарг, виявляється що ТЦК та СП діють згідно чинного законодавства і порушень в порядку проведення ВЛК немає.
- Величезна кількість звернень пов'язана з **загальною організацією роботи**: чергами, хамством, хаосом, загубленими документами, багатомісячним оформленням паперів, тощо.
- З різних куточків України **надходять звернення** від “небайдужих” громадян **про сусідів або колег** які, будучи абсолютно “здоровими” та “сильними”, **після візиту в місцевий ТЦК та СП** стають “непридатними”, “інвалідами” або їх повістки “пропадають”. Часто такі люди ведуть себе зухвало і **вихваляються, що “все купили”**.