Робота із зверненнями громадян у Міністерстві захисту довкілля та природних ресурсів України спрямована на забезпечення громадян їх конституційного права на звернення, створення належних умов для реалізації цього права відповідно до вимог Закону України „Про звернення громадян”, 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”.

У першому півріччі 2022 року надійшло 1013 пропозицій, заяв і скарг громадян (проти 1402 за аналогічний період 2021 року) з них заяви – 523 (проти 1076), скарги – 23 (проти 127 за аналогічний період 2021), пропозиції – 467 (проти 199). Розподіл за видами звернень громадян до Міністерства, що надійшли у першому півріччі 2022 року, наведений у діаграмі 1.

Діаграма 1

Серед загальної кількості звернень переважають індивідуальні (986 або 97,3 %). Колективних звернень надійшло – 23(2,27 %), у них підписантів – 4264 осіб. Анонімних – 4.

За ознакою надходження: первинне – 291 (28,73 %), дублетне – 175 (17,28 %), неодноразове – 49 (4,84 %), масове – 439 (43,34 %). Упродовж звітного періоду до міністерства надійшло 59 (5,82 %) повторних звернень.

Найчастіше причиною повторних звернень є бажання заявника отримати уточнену інформацію. З метою запобігання надходжень повторних звернень фахівцями міністерства вживаються вичерпні заходи і надаються заявникам детальні, ґрунтовні відповіді та роз’яснення.

Результати аналізу звернень громадян до міністерства за формою   
їх надходження у першому півріччі 2022 році наведені у таблиці 1.

Таблиця 1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ з/п** | **Форма надходження звернень громадян** | **Перше півріччя 2022 рік** |
| 1. | **Через органи влади** | 67 |
| 2. | **Через інші підприємства, установи, організації** | 495 |
| 3. | **Через засоби масової інформації** | -- |
| 4. | **Безпосередньо від громадян, з них:** | 451 |
| 4.1. | Поштою, у т. ч. електронною | 449 |
| 4.2. | Під час проведення особистого прийому громадян | 2 |
| 5. | **Через уповноважену особу** | -- |
|  | **ВСЬОГО:** | **1013** |

Кількість звернень громадян до міністерства у розрізі регіонів у першому кварталі 2022 року наведені у діаграмі 3.

Діаграма 3

Найбільша кількість звернень надійшла від жителів м.Київ (18,07 % від загальної кількості), Дніпропетровської (8,69 % звернень), Івано-Франківської (6,22 %), Львівської (4,54 %), Харківської (3,65 %) та Київської (4,56 %) областей.

Відповідно до Порядку взаємодії органів виконавчої влади та державної установи "Урядовий контактний центр", затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 12.08.2009 № 898 "Про взаємодію органів виконавчої влади та державної установи "Урядовий контактний центр", міністерство забезпечувало належний розгляд звернень громадян, що надходили на Урядову "гарячу" лінію. У першому півріччі 2022 року від ДУ "Урядовий контактний центр" до міністерства надійшло 479 пропозицій, заяв і скарг громадян, що склало 47 відсотків від загальної кількості звернень.

У зверненнях громадян найбільш актуальними залишаються питання екологічного напрямку, а саме – порушення вимог природоохоронного законодавства України, норм законодавства у сфері атмосферного повітря, забруднення водних об’єктів, оцінки впливу на довкілля, погіршення стану довкілля, знищення лісових та зелених насаджень, збереження і розширення територій природно-заповідного фонду, утримання тварин.

Для оперативного реагування на проблемні питання громадян функціонує «гаряча лінія» «Міндовкілля на зв’язку», яка працює на базі існуючої системи ДУ "Урядовий контактний центр". За перше півріччя 2022 року на «гарячу лінію» «Міндовкілля на зв’язку» звернулось 526 громадян. Звернення, в яких порушено питання інформативного, довідкового та консультативного характеру, а також які не потребують додаткового вивчення, розглядаються і вирішуються невідкладно. Звернення, що потребують більш детального вивчення, проведення додаткової перевірки вказаних фактів, розглядаються у тому ж порядку, що й письмове звернення відповідно до Закону України «Про звернення громадян».

Інформація про «гарячу лінію» «Міндовкілля на зв’язку» розміщена на сайті Міністерства https://mepr.gov.ua/ та на сайті державного підприємства «Урядовий контактний центр» https://ukc.gov.ua/.

Відповідно до затверджених графіків проведення прямої телефонної лінії Кабінету Міністрів України за участю керівників центральних органів виконавчої влади 15 лютого 2022 року провадились пряма телефонних ліній Кабінету Міністрів України. Всі громадяни отримали фахові роз’яснення.

Міністерство прагне бути максимально відкритим у своїй діяльності, а кожен громадянин отримувати повний доступ до екологічної інформації.