|  |  |
| --- | --- |
| **МІНІСТЕРСТВО ЗАХИСТУ ДОВКІЛЛЯ ТА ПРИРОДНИХ РЕСУРСІВ УКРАЇНИ**  **(МІНДОВКІЛЛЯ)**  **вул. Митрополита Василя Липківського, 35, м. Київ, 03035, тел.: (044) 206-31-00, (044) 206-31-15, факс: (044) 206-31-07, E-mail: info@mepr.gov.ua, ідентифікаційний код 43672853** | |
| На № 4829/0/2-15 від 27.03.2015 |

**Офіс Президента України**

*Про стан розгляду звернень*

*громадян, що надійшли*

*у 2021 році*

Відповідно до пункту 1 постанови Кабінету Міністрів України від   
27 травня 2020 року № 425 «Деякі питання оптимізації системи центральних органів виконавчої влади» (далі – постанова КМУ № 425) Міністерство енергетики та захисту довкілля України перейменовано на Міністерство енергетики України та утворено Міністерство захисту довкілля та природних ресурсів України.

На виконання доручення Кабінету Міністрів України щодо Плану організації виконання Указу Президента України від 07.02.2008 № 109 "Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування" від 27.03.2015 № 4829/0/2-15 до листа Голови Адміністрації Президента України від 24.03.2015 № 02-01/1400 в частині інформування про контроль виконання завдань, визначених актами і дорученнями Президента України, інформуємо про стан розгляду звернень громадян, що надійшли до Міністерства захисту довкілля та природних ресурсів у 2021 році.

Питання стану організації роботи зі зверненнями громадян перебуває на особливому контроль у керівництва Міндовкілля, зокрема, щомісяця проводиться аналіз звернень, які надходять до Міндовкілля, що дає можливість виявити найбільш актуальні питання та визначити шляхи їх вирішення.

Роботу зі зверненнями громадян у міністерстві покладено на відділ звернень громадян та доступу до публічної інформації Управління документообігу та звернень громадян.

Звернення (скарги, заяви, пропозиції), які надходять до міністерства реєструються в системі електронного документообігу «Система документобігу та автоматизації бізнес процесів «Megapolis.DocNet» та в установленому порядку передається на розгляд до відповідних підрозділів.

Запроваджено постійний контроль за своєчасністю розгляду звернень та належного реагування. Вживаються заходи для підвищення персональної відповідальності керівників та безпосередніх виконавців за реалізацією визначнених завдань у встановлені терміни.

Робота зі зверненнями громадян у міністерстві проводиться відповідно   
до вимог чинного законодавства, що регулює цей напрям діяльності,   
та спрямована на забезпечення всебічного їх розгляду, оперативного розв’язання порушених питань з метою дотримання прав та задоволення інтересів громадян.

У 2021 році надійшло 2788 пропозицій, заяв і скарг громадян, з них заяви – 2167, скарги – 170, пропозиції – 451. Розподіл за видами звернень громадян до Міністерства, що надійшли у першому півріччі 2021 року, наведений у діаграмі 1.

Діаграма 1

Серед загальної кількості звернень переважають індивідуальні (2529 або 90,7 %). Колективних звернень надійшло – 257 (9,2 %), у них підписантів – 32026 осіб. Анонімне – 2.

Розподіл за суб’єктами звернень громадян, що надійшли до міністерства  
у 2021 році, наведений у діаграмі 2.

Діаграма 2

За ознакою надходження: первинне – 1654 (59,33 %), дублетне – 329 (11 %), неодноразове – 103 (3,70 %), масове – 404 (14,50 %). Упродовж звітного періоду до міністерства надійшло 298 (10,69 %) повторних звернень.

Найчастіше причиною повторних звернень є бажання заявника отримати більш уточнену інформацію, або незадоволення результатами розгляду порушених у зверненнях питань.

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 2021 році наведені у таблиці 1.

Таблиця 1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ з/п** | **Форма надходження звернень громадян** | **2021 рік** |
| 1. | **Через органи влади** | **359** |
| 2. | **Через інші підприємства, установи, організації** | 1101 |
| 3. | **Через засоби масової інформації** | 0 |
| 4. | **Безпосередньо від громадян, з них:** |  |
| 4.1. | Поштою, у т. ч. електронною | 1320 |
| 4.2. | Під час проведення особистого прийому громадян | 6 |
| 5. | **Через уповноважену особу** | **2** |
|  | **ВСЬОГО:** | **2788** |

Кількість звернень громадян до міністерства у розрізі регіонів протягом 2021 року наведені у діаграмі 3.

Діаграма 3

Найбільша кількість звернень надійшла від жителів м.Київ (19,37 % від загальної кількості), м. Дніпропетровськ (6,1 % звернень), Львівської (5,92 %), Харківської (4,7 %) та Київської (4 %) 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 2021 році від ДУ "Урядовий контактний центр" до міністерства надійшло 962 пропозицій, заяв і скарг громадян, що склало 34,5 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 (ОВД), погіршення стану довкілля, знищення лісових та зелених насаджень, збереження і розширення територій природно-заповідного фонду, неналежного утримання тварин.

З метою надання вичерпної інформації та оперативного розгляду питань екологічного спрямування міністерством забезпечено роботу приймальні громадян та функціонування інформаційно-довідкової телефонної лінії Міндовкілля.

З метою забезпечення відкритості й прозорості діяльності Міністерства захисту довкілля та природних ресурсів України на офіціному вебсайті функціонують окремі розділи: «Громадська приймальня», «Доступ до публічної інформації», де розміщені всі види зв’язку, якими можуть скористатися громадяни для отримання необхідних роз’яснень.

Для оперативного реагування на проблемні питання громадян функціонує Гаряча лінія «Міндовкілля на зв’язку», яка працює на базі існуючої системи ДУ "Урядовий контактний центр". Міністерство прагне бути максимально відкритим у своїй діяльності, а кожен громадянин отримувати повний доступ до екологічної інформації.

За безкоштовним номером, кожен зможе отримати загальну інформацію:

* про стан навколишнього середовища,
* як перевірити чи є у підприємства дозвіл на викиди в повітря або ліцензія на поводження з небезпечними відходами,
* як діяти при виявлені несанкціонованого сміттєзвалища.

Даний сервіс Міндовкілля задовольняє суспільний запит на екологічну інформацію.

Крім того, отримати швидку відповідь можна, скориставшись експрес чатом на сайті міністерства.

Разом з тим, на головній сторінці сайту в розділі «Громадянам» в підрозділі «Громадська приймальна» створено окрему рубрику «Електронне звернення», де громадяни, в зручній та простій в користуванні формі, можуть залишити звернення. В цій рубриці також зазначені вимоги до звернення, що визначені у ст. 5 Закону (витяг) та активне посилання на Закон України «Про звернення громадян». Відсоток таких звернень становить 6 %.

На сайті Міндовкілля запроваджена опція «Безбар’єрна комунікація», працює спеціальний WEB-перекладач жестової мови. Громадяни з порушенням слуху мають змогу онлайн спілкуватися зі співробітниками Міндовкілля, отримувати необхідну інформацію та фахові консультації. За його допомогою люди з порушеннями слуху зможуть телефонувати у Міністерство з будь-якого електронного пристрою. Такий сервіс встановлено у рамках меморандуму про співпрацю між Міндовкілля та [Громадським Рухом «Соціальна єдність»](https://www.facebook.com/uaunity/?__cft__%5b0%5d=AZXjHJU4d-6LBsNJBtwFfAMviJjVYBnbMJpgh_61GPOV-4MbmGFgJTzC9BVXQdUXanLA9WJFy9Zbw6WS6iaAsQgRZrFBcnmY1wnXAt5uFvTf3wnn8k4MkGxEYw7dFSUUcYboQgQV_16orePotbVaOnUs&__tn__=kK-R). У громадській приймальні є в наявності планшет із спеціальним програмним забезпеченням, яке має функцію онлайн підключення до діалогу перекладача. Технічний засіб використовуватиметься для прийому громадян з порушеннями слуху.

Крім того, отримати швидку відповідь можна через сервіс онлайн-консультування, скориставшись експрес чатом на сайті міністерства.

Дані віджети відображаються на головній сторінці офіційного вебсайту Міндовкілля (https://mepr.gov.ua).

Відповідно до затверджених графіків проведення прямої телефонної лінії Кабінету Міністрів України за участю керівників центральних органів виконавчої влади за звітний період керівництвом Міндовкілля в 2021 році відповідно до графіку провадились пряма телефонних ліній Кабінету Міністрів України.

З метою удосконалення та покращення роботи зі зверненнями громадян з керівниками структурних підрозділів та працівниками, які відповідають за розгляд звернень громадян, систематично проводяться семінари-навчання.

Керівництво Міністерства захисту довкілля та природних ресурсів України здійснює заходи щодо кваліфікованого, об’єктивного, всебічного та своєчасного розгляду звернень громадян для забезпечення задоволення їх законних вимог та запобігання випадків повторних звернень.

Удосконалення роботи із зверненнями громадян та оперативне вирішення порушених в них питань знаходиться на постійному контролі керівництва міністерства, як один із пріоритетних напрямів діяльності.

**Державний секретар Євдокія ЯРОВА**

Поживілова Олена (044) 206-33-02;

e-mail: [gr\_priem@menr.gov.ua](mailto:gr_priem@menr.gov.ua)