**Звіт про надходження та результати опрацювання**

**звернень громадян до Міністерства захисту довкілля та природних ресурсів**

 **за І півріччя 2021 року**

У першому півріччі 2021 року надійшло 1448 пропозицій, заяв
і скарг громадян, з них заяви – 1116, скарги – 129, пропозиції – 203. 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 (1327 або 91,6 %). Колективних звернень надійшло – 119 (8,3 %), у них підписантів – 9689 осіб. Анонімне – 2.

Розподіл за суб’єктами звернень громадян, що надійшли до міністерства
у 2020 році, наведений у діаграмі 2.

Діаграма 2

За ознакою надходження: первинне – 538 (37 %), дублетне – 407 (28 %), неодноразове – 49 (3 %), масове – 298 (21 %). Упродовж звітного періоду до міністерства надійшло 156 (11 %) 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 першому півріччі 2021 році наведені у таблиці 1.

Таблиця 1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ з/п**  | **Форма надходження звернень громадян** | **2021 рік****(І півріччя)** |
| 1. | **Через органи влади** | **196** |
| 2. | **Через інші підприємства, установи, організації**  | 613 |
| 3. | **Через засоби масової інформації** | 0 |
| 4. | **Безпосередньо від громадян, з них:** |  |
| 4.1. | Поштою, у т. ч. електронною | 636 |
| 4.2. | Під час проведення особистого прийому громадян | 1 |
| 5. | **Через уповноважену особу** | **2** |
|  | **ВСЬОГО:** | **1448** |

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

Діаграма 3

Найбільша кількість звернень надійшла від жителів м.Київ (16,78 % від загальної кількості), м. Дніпропетровськ (11,7 % звернень), Київської (7,8 %), Львівської (7,3 %) та Харківської (5,8 %) 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 2021 року від ДУ "Урядовий контактний центр" до міністерства надійшло 558 пропозицій, заяв і скарг громадян, що склало 38,5 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, 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.

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.

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 рамках меморандуму Міндовкілля передано 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 квітні 2021 року проведено пряма телефонних ліній Кабінету Міністрів України.