**Звіт про надходження та результати опрацювання**

**запитів на публічну інформацію та звернень громадян за 2020 рік**

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.

Постановою Кабінету Міністрів України від 25.06.2020 № 614 "Деякі питання Міністерства захисту довкілля та природних ресурсів" затверджено Положення про Міністерство захисту довкілля та природних ресурсів України (Міндовкілля).

Звернення (скарги, заяви, пропозиції), запити на публічну інформацію, 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.

**У 2020 році надійшло 1146 пропозицій, заяв   
і скарг громадян, з них заяви – 932, скарги – 112, пропозиції – 102.**

Розподіл за видами звернень громадян до Міністерства, що надійшли у 2020р.

Серед загальної кількості звернень переважають індивідуальні (1022 або 89,1 %). Колективних звернень надійшло – 124 (10,8 %), у них підписантів – 20937 осіб. Анонімне – 1.

**Розподіл за суб’єктами звернень громадян, що надійшли до міністерства у 2020р.**

Упродовж звітного періоду до міністерства надійшло **156 повторних звернень** (14%). Найчастіше причиною повторних звернень є бажання заявника отримати більш уточнену інформацію, або незадоволення результатами розгляду порушених у зверненнях питань.

Аналіз звернень громадян до міністерства за формою   
їх надходження у 2020 році.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ з/п** | **Форма надходження звернень громадян** | **2020 рік** |
| 1. | **Через органи влади** | **201** |
| 2. | **Через інші підприємства, установи, організації** | 288 |
| 3. | **Через засоби масової інформації** | 3 |
| 4. | **Безпосередньо від громадян, з них:** |  |
| 4.1. | Поштою, у т. ч. електронною | 658 |
| 4.2. | Під час проведення особистого прийому громадян | 0 |
| 5. | **Через уповноважену особу** | **0** |
|  | **ВСЬОГО:** | **1146** |

**Кількість звернень громадян до міністерства у розрізі регіонів за 2020 рік**

У 2020 році від ДУ "**Урядовий контактний центр**" до міністерства надійшло **288** пропозицій, заяв і скарг громадян, що склало 20 відсотків від загальної кількості звернень.

У зверненнях громадян **найбільш актуальними** залишаються питання екологічного напрямку, в тому числі:

* 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,
* питання рибного господарства,
* збереження і розширення територій природно-заповідного фонду,
* кадрові питання природно-заповідного фонду,
* неналежне 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.

Відповідно до затверджених графіків проведення прямої телефонної лінії Кабінету Міністрів України за участю керівників центральних органів виконавчої влади за звітний період керівництвом Міндовкілля в жовтні 2020 року проведено одна **пряма телефонних ліній Кабінету Міністрів України.**

В 2020 році міністерство запустило гарячу лінію для громадян «Міндовкілля на зв’язку». Вона працює на базі існуючої системи державної установи "Урядовий контактний центр". Міністерство прагне бути максимально відкритим у своїй діяльності, а кожен громадянин отримувати повний доступ до екологічної інформації.

За безкоштовним номером 0 800 500 115 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.

Із запуском даного сервісу Міндовкілля зможе задовольнити суспільний запит на екологічну інформацію.

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

Відповідно до затверджених графіків проведення прямої телефонної лінії Кабінету Міністрів України за участю керівників центральних органів виконавчої влади за звітний період керівництвом Міндовкілля в жовтні 2020 року проведено пряма телефонних ліній Кабінету Міністрів України.

У зв’язку з епідеміологічною ситуацією, спричиненої коронавірусом COVID-19, на виконання пункту 19 протоколу № 2 від 10.03.2020 позачергового засідання Державної комісії з питань техногенно-екологічної безпеки та надзвичайних ситуацій «Про стан забезпечення санітарно-епідеміологічного благополуччя населення України та заходів стосовно стабілізації епідемічної ситуації, спричиненої коронавірусом COVID-19», прийом громадян у Міністерстві захисту довкілля та природних ресурсів України не проводився. Проведення прийому громадян в Міндовкілля буде поновлено після особливого розпорядження щодо проведення особистих прийомів громадян.

**У 2020 році до Міністерства надійшло 557 запитів (452 – електронною поштою та 105 подані засобом поштового зв’язку).**

Серед загальної кількості запитів на публічну інформацію переважають індивідуальні (275 або 49 %). Від представників ЗМІ 116 (21 %). Від юридичних осіб 166 (30 %)

Результати розгляду запитів на публічну інформацію майже повністю задовольняють запитувачів. Надано інформацію 82%, направлено належному розпоряднику 17%. Відмовлено у наданні інформації на підставі віднесення інформації до конфіденційної – лише 1,2%.

- Екологічні питання (забруднення атмосферного повітря, водойм, щодо мисливських угідь, лісового господарства ...)

- Стосовно діяльності Міністерства (в тому числі: штатний розклад, радники Міністра, фінансування Міністерства, наявність авто, заробітна плати Міністра, Заступників Міністра та Державного секретаря).

- Щодо наявності та видачі Висновків з ОВД.

- Щодо копії дозволу на викиди забруднюючих речовин в атмосферне повітря.