**Звіт щодо стану розгляду звернень громадян,**

**що надійшли до Міністерства захисту довкілля та природних ресурсів**

**у 2022 році**

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 2022 році.

Питання стану організації роботи зі зверненнями громадян перебуває на особливому контролі 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 розгляду звернень громадян та забезпечення доступу до публічної інформації Управління документообігу та звернень громадян.

Звернення (скарги, заяви, пропозиції), які надходять до міністерства реєструються в системі електронного документообігу «Система документообігу та автоматизації бізнес процесів «Megapolis.DocNet» та в установленому порядку передаються 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 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 2022 році надійшло 1490 пропозицій, заяв і скарг громадян (проти 2788 за аналогічний період 2021 року), з них заяви – 906 (проти 2167 за аналогічний період 2021 року), скарги – 59 (проти 170 за аналогічний період 2021 року), пропозиції – 525 (проти 451 за аналогічний період 2021 року). Розподіл за видами звернень громадян до Міністерства, що надійшли у 2022 році, наведений у діаграмі 1.

Діаграма 1

Серед загальної кількості звернень переважають індивідуальні (1434 або 96,24 %). Колективних звернень надійшло – 56(3,76 %), у них підписантів – 5853 осіб.

За ознакою надходження: первинне – 275 (18,46 %), дублетне – 222 (14,90 %), неодноразове – 73 (4,90 %), масове – 446 (29,93 %). Упродовж звітного періоду до міністерства надійшло 112 (7,52 %) 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 2022 році наведені у таблиці 1.

Таблиця 1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ з/п**  | **Форма надходження звернень громадян** | **2022 рік** |
| 1. | **Через органи влади** | 143 |
| 2. | **Через інші підприємства, установи, організації**  | 622 |
| 3. | **Через засоби масової інформації** | -- |
| 4. | **Безпосередньо від громадян, з них:** |  |
| 4.1. | Поштою, у т. ч. електронною | 724 |
| 4.2. | Під час проведення особистого прийому громадян | 1 |
| 5. | **Через уповноважену особу** | -- |
|  | **ВСЬОГО:** | **1490** |

Кількість звернень громадян, що надійшли до міністерства у розрізі регіонів у 2022 році наведені у діаграмі 3.

Діаграма 3

Найбільша кількість звернень надійшла від жителів м.Київ (18,79 % від загальної кількості), Дніпропетровської (6,58 % звернень), Київської (5,37 %), Одеської (5,03%) та Полтавської (4,97%) 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 2022 році від ДУ «Урядовий контактний центр» до міністерства надійшло 591 пропозицій, заяв і скарг громадян, що склало 39,66 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.

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 офіційному 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». За 2022 рік на «гарячу лінію» «Міндовкілля на зв’язку» надійшло 1175 дзвінків від громадян.

Звернення громадян, що надійшли на «гарячу лінію» «Міндовкілля на зв’язку», реєструються у день їх надходження в журналі реєстрації звернень громадян в системі електронного документообігу посадовою особою, яка приймала телефонний дзвінок. 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 письмові 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/.

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

Даний сервіс Міндовкілля задовольняє суспільний запит на екологічну інформацію. Крім того, отримати швидку відповідь можливо, 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 для використання 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». 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).

З метою удосконалення та покращення роботи зі зверненнями громадян керівникам структурних підрозділів та працівникам, які відповідають за розгляд звернень громадян, систематично надаються консультації.

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.