**Звіт**

**щодо стану роботи із зверненнями громадян, що надійшли до Міністерства захисту довкілля та природних ресурсів України у 2023 році**

У 2023 році надійшло 1952 пропозицій, заяв і скарг громадян (проти 1490 за аналогічний період 2022 року), з них заяви – 1461 (проти 906 за аналогічний період 2022 року), скарги – 379 (проти 59 за аналогічний період 2022 року), пропозиції – 112 (проти 525 за аналогічний період 2022 року). Розподіл за видами звернень громадян до міністерства, що надійшли у 2023 році, наведений у діаграмі 1.

Діаграма 1

Серед загальної кількості звернень переважають індивідуальні – 1784 (91,39%). Колективних звернень надійшло – 168(8,61%).

За ознакою надходження: первинне – 1180 (60,45%), дублетне – 179 (9,17%), масове – 315 (16,14%). Упродовж звітного періоду до міністерства надійшло 278 (14,24%) повторних звернень.

Найчастіше причиною повторних звернень є бажання заявника отримати уточнену інформацію або не задоволення скарги в повній мірі. 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 2023 році наведені у таблиці 1.

Таблиця 1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ з/п** | **Форма надходження звернень громадян** | **2023 рік** |
| 1. | **Через органи влади** | 433 |
| 2. | **Через інші підприємства, установи, організації** | 317 |
| 3. | **Через засоби масової інформації** | -- |
| 4. | **Безпосередньо від громадян, з них:** | 1201 |
| 4.1. | Поштою, у т. ч. електронною, через рубрику «Електронне звернення» | 1062 |
| 4.2. | Під час проведення особистого прийому громадян | 8 |
| 4.3 | Через «гарячу лінію» «Міндовкілля на зв’язку» та «гарячу лінію» Міндовкілля | 131 |
| 5. | **Через уповноважену особу** | 1 |
|  | **ВСЬОГО:** | **1952** |

У зверненнях громадян найбільш актуальними залишаються питання екологічного напрямку, а саме – порушення норм законодавства у сфері атмосферного повітря, забруднення водних об’єктів, погіршення стану довкілля, утилізація відходів, утворення стихійних сміттєзвалищ, знищення лісових та зелених насаджень, отримання роз’яснення норм законодавства.

Кількість звернень громадян, що надійшли до міністерства у розрізі регіонів у 2023 році наведені у діаграмі 2.

Діаграма 2

Найбільша кількість звернень надійшла від жителів м. Київ (18,03% від загальної кількості), Дніпропетровської (12,09% звернень), Житомирської (10,09%) та Київської (7,33%) областей.

Для зручності громадян на вебсайті Міндовкілля в розділі «Звернення громадян» у рубриці «Особистий прийом» розміщено Порядок організації та проведення особистого прийому громадян посадовими особами Міністерства захисту довкілля та природних ресурсів України, затверджений наказом Міндовкілля від 30.09.2021 № 637, зареєстрований в Міністерстві юстиції України 04.11.2021 за № 1429/37051, наказ Міндовкілля від 02.05.2023 № 281 «Про затвердження Графіка особистого прийому громадян керівництвом Міністерства захисту довкілля та природних ресурсів України» та наказ Міндовкілля від 29.05.2023 № 375 «Про затвердження Графіка особистого прийому громадян посадовими особами структурних підрозділів апарату Міністерства захисту довкілля та природних ресурсів України».

У 2023 році проведено 19 особистих прийомів громадян, з них Міністром захисту довкілля та природних ресурсів України - 2, першим заступником Міністра, заступниками Міністра, державним секретарем – 13, посадовими особами структурних підрозділів апарату Міндовкілля – 4.

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 забезпечує належний розгляд звернень громадян, що надходили на Урядову «гарячу» лінію.

У 2023 році від ДУ «Урядовий контактний центр» до міністерства надійшло 302 звернення громадян, що склало 15,47 відсотків від загальної кількості звернень.

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». За 2023 рік на «гарячу лінію» «Міндовкілля на зв’язку» було прийнято 2329 дзвінків.

Звернення громадян, що надійшли на «гарячу лінію» «Міндовкілля на зв’язку», реєструвались у день їх надходження в системі електронного документообігу в журналі реєстрації звернень громадян посадовою особою, яка приймала телефонний дзвінок. Звернення, в яких порушено питання інформативного, довідкового та консультативного характеру, а також які не потребували додаткового вивчення, розглядались і вирішувались невідкладно.

Звернення, що потребували більш детального вивчення, проведення додаткової перевірки вказаних фактів, розглядались 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».

Водночас, для забезпечення відкритості й прозорості діяльності Міністерства захисту довкілля та природних ресурсів України на офіційному вебсайті функціонують окремі розділи: «Звернення громадян», «Доступ до публічної інформації», де вказані всі види зв’язку, якими можуть скористатися громадяни для отримання інформації та роз’яснень.

Разом з тим, на сайті Міндовкілля в розділі «Громадянам» в підрозділі «Звернення громадян» створено окрему рубрику «Електронне звернення», де громадяни, в зручній та простій для використання формі, можуть залишити звернення. В підрозділі «Звернення громадян» створено рубрику «Як подати письмове звернення до Міндовкілля?» де зазначені вимоги до звернення, що визначені статтями 5 та 7 Закону (витяг) та активне посилання на Закон України «Про звернення громадян».

Для забезпечення можливості громадянам оперативно сповіщати про факти заподіяння шкоди навколишньому природному середовищу внаслідок надзвичайних ситуацій, подій, збройної агресії російської федерації створено сервіс фіксації “ЕкоЗагроза”.

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

Отримати відповідь можна через сервіс онлайн-консультування, скориставшись експрес чатом на сайті міністерства. Даний віджет відображається на головній сторінці офіційного вебсайту Міндовкілля (https://mepr.gov.ua).

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

Значну увагу приділено дотриманню вимог чинного законодавства з розгляду звернень громадян, підвищенню рівня виконавської дисципліни щодо додержання строків розгляду звернень, персональної відповідальності посадових осіб щодо кваліфікованого, всебічного розгляду звернень та надання повних обґрунтованих відповідей із посиланням на норми законів та порядку оскарження прийнятих рішень.

Водночас, приділено особливу увагу для розв’язання проблем, з якими звертаються ветерани війни та праці, інваліди, громадяни, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи, багатодітні сім’ї, одинокі матері та інші громадяни, які потребують соціального захисту та підтримки.

На вимогу громадян, які звернулись до міністерства із заявою чи скаргою забезпечено умови для участі їх у перевірці поданих ними заяв чи скарг, надано можливість знайомитися з матеріалами перевірок відповідних звернень.

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