**Звіт**

**щодо стану роботи із зверненнями громадян, що надійшли до Міністерства захисту довкілля та природних ресурсів України у 2024 році**

З метою оперативного реагування на проблемні питання громадян функціонують «гаряча лінія «Міндовкілля на зв’язку», яка працює на базі існуючої системи ДУ «Урядовий контактний центр» та телефонна «гаряча лінія» Міндовкілля, яка працює в громадській приймальні.

Протягом 2024 року на «гарячу лінію «Міндовкілля на зв’язку» було прийнято 3 136 дзвінків, на телефонну «гарячу лінію» Міндовкілля – 1 862 дзвінка.

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.

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» (далі – Закон).

Інформація про «гарячу лінію «Міндовкілля на зв’язку» розміщена на вебсайті Міндовкілля, за посиланням: https://mepr.gov.ua/ та на вебсайті ДУ «Урядовий контактний центр», за посиланням: https://ukc.gov.ua/. Інформація про телефонну «гарячу лінію» Міндовкілля розміщена на вебсайті Міндовкілля, за посиланням: <https://mepr.gov.ua/>.

Керівництвом Міндовкілля та посадовими особами структурних підрозділів апарату Міндовкілля проводиться особистий прийом громадян.

Питання щодо практичної реалізації громадянами права на звернення та особистий прийом передбачені, зокрема Порядком організації та проведення особистого прийому громадян посадовими особами Міністерства захисту довкілля та природних ресурсів України, затвердженим наказом Міндовкілля від 30.09.2021 № 637, зареєстрованим в Міністерстві юстиції України від 04.11.2021 за № 1429/37051, а також Графіком особистого прийому громадян керівництвом Міністерства захисту довкілля та природних ресурсів України, затвердженим наказом Міндовкілля від 29.10.2024 № 1375 та Графіком особистого прийому громадян посадовими особами структурних підрозділів апарату Міністерства захисту довкілля та природних ресурсів України, затвердженим наказом Міндовкілля від 06.03.2024 № 245, які розміщені на вебсайті Міндовкілля в розділі «Громадянам» в підрозділі «Звернення громадян» - «Особистий прийом».

Протягом 2024 року проведено 54 особистих прийомів громадян, з них Міністром захисту довкілля та природних ресурсів України - 10, першим заступником Міністра – 7, заступниками Міністра – 7, посадовими особами структурних підрозділів апарату Міндовкілля – 20.

Керівництвом Міндовкілля забезпечено виконання вимог Закону в частині розгляду звернень та забезпечення проведення першочергового особистого прийому жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», Героїв Радянського Союзу, Героїв України, Героїв Соціалістичної Праці, осіб з інвалідністю внаслідок війни, а також інших громадян, які мають встановлені законодавством пільги.

Міндовкілля забезпечує належний розгляд звернень громадян, що надходили до від ДУ «Урядовий контактний центр». Так, протягом 2024 року від ДУ «Урядовий контактний центр» до Міндовкілля надійшло 200 пропозицій, заяв і скарг громадян, що склало 8,07 % від загальної кількості звернень (2 479).

З метою недопущення надання необґрунтованих, неповних, або із порушенням строків, установлених законодавством відповідей на звернення громадян, керівництвом Міндовкілля вживаються заходи щодо кваліфікованого, об’єктивного, всебічного розгляду звернень громадян для забезпечення задоволення їх законних вимог та запобігання випадків повторних звернень.

Також, в Міндовкілля запроваджено постійний контроль за організацією роботи посадових та службових осіб зі зверненнями громадян. Зокрема, для поновлення прав і свобод громадян, порушених унаслідок недодержання вимог законодавства про звернення громадян, вживаються заходи щодо притягнення винних осіб у встановленому порядку до відповідальності, в тому числі до дисциплінарної відповідальності за невиконання чи неналежне виконання службових обов'язків щодо розгляду звернень громадян.

В громадській приймальні Міндовкілля створено умови для участі заявників у перевірці поданих ними звернень та 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 Міндовкілля, як один із пріоритетних напрямів діяльності.

Звернення (скарги, заяви, пропозиції), які надходять до Міндовкілля реєструються в системі електронного документообігу «Система документообігу та автоматизації бізнес процесів «Megapolis.DocNet» (далі - система електронного документообігу) та в установленому порядку передаються на розгляд до відповідних структурних підрозділів.

Протягом 2024 року до Міндовкілля надійшло 2 479 пропозицій, заяв і скарг громадян (1 952 за аналогічний період 2023 року), з них заяв –1 485 (1 461 за аналогічний період 2023 року), скарг – 279 (379 за аналогічний період 2023 року), пропозицій – 715 (112 за аналогічний період 2023 року).

Кількість звернень громадян, з розподілом за видами, що надійшли до Міндовкілля, протягом 2024 року, наведено у діаграмі 1.

Діаграма 1

Серед загальної кількості звернень переважають індивідуальні – 2 247 (90,64 %). Колективних звернень надійшло – 232 (9,36%).

За ознакою надходження: первинних звернень – 1 321 (53,29 %), повторних - 292 (11,78%), дублетних – 123 (4,96%), масових – 719 (29 %) та неодноразових – 24 (0,97%).

Найчастіше причиною повторних звернень є бажання заявника отримати уточнену інформацію або не задоволення скарги в повному обсязі.

В Міндовкілля на постійній основі з’ясовуються причини, що породжують повторні звернення громадян та проводиться систематичний аналіз випадків безпідставної відмови в задоволенні законних вимог заявників.

З метою запобігання надходжень повторних звернень фахівцями Міндовкілля вживаються вичерпні заходи і надаються заявникам детальні, ґрунтовні відповіді та роз’яснення.

Найбільша кількість звернень громадян надійшла до Міндовкілля поштою, у т. ч. електронною, через рубрику «Електронне звернення» (Таблиця 1).

Таблиця 1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ з/п**  | **Форма надходження звернень громадян** | **2024 рік** |
| 1. | **Через органи влади** |  223 |
| 2. | **Через інші підприємства, установи, організації**  | 287 |
| 3. | **Через засоби масової інформації** | 0 |
| 4. | **Безпосередньо від громадян, з них:** | 1969 |
| 4.1. | Поштою, у т. ч. електронною, через рубрику «Електронне звернення» | 1839 |
| 4.2. | Під час проведення особистого прийому громадян  | 9 |
| 4.3 | Через «гарячу лінію» «Міндовкілля на зв’язку», «гаряча лінія» Міндовкілля  | 121 |
| 5. | **Через уповноважену особу** | 0 |
|  | **ВСЬОГО:** | **2479** |

Найбільша кількість звернень надійшла від жителів м. Києва (20,45% від загальної кількості) (Діаграма 2).

Діаграма 2

З метою забезпечення відкритості й прозорості діяльності Міністерства захисту довкілля та природних ресурсів України на офіційному вебсайті функціонують розділи: «Звернення громадян», «Доступ до публічної інформації», якими можуть скористатися громадяни для отримання необхідних роз’яснень.

Інформація щодо організації роботи зі зверненнями громадян систематично розміщується на вебсайті Міндовкілля в розділі «Громадянам» в підрозділі «Звернення громадян» - «Результати розгляду звернень».

Разом з тим, в розділі «Громадянам» в підрозділі «Звернення громадян» створено рубрику «Електронне звернення», яка містить зручну та просту для використання форму звернення громадян і рубрику «Як подати письмове звернення до Міндовкілля?», яка містить вимоги до звернення, що визначені статтями 5 та 7 Закону (витяг) та активне посилання на Закон.

На вебсайті Міндовкілля в розділі «Громадянам» в підрозділі «Безоплатна правнича допомога» розміщена інформація щодо підстав, способу та строків розгляду звернень відповідно до Закону України «Про безоплатну правничу допомогу».

Крім того, отримати швидку відповідь можливо, скориставшись експрес чатом на вебсайті Міндовкілля.

Також дані віджети відображаються на головній сторінці офіційного вебсайту Міндовкілля, за посиланням: <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.

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