**Довідка**

**про підсумки розгляду звернень громадян в управлінням екології та природних ресурсів Миколаївської обласної державної адміністрації за 2021 рік**

**1.** На виконання вимог Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» управлінням проведено аналіз стану надходження звернень та порушених у них питань протягом 2021 року, за результатами якого встановлено, що загальна кількість звернень громадян порівняно з аналогічним періодом минулого року зменшилась з 165 до 120 (на 28 %). З урахуванням підписантів у 12 колективних зверненнях всього звернулось 1443 громадян (у 2020 році: 1291 громадян, з урахуванням підписантів у 11 колективних зверненнях).

Переважна більшість звернень громадян, що надійшли до управління, це заяви (клопотання) – 95 % (торік - 97,6 %). Колективних звернень надійшло 10 % (торік – 7 %), повторних звернень – 1,6 % (торік 3 %).

Згідно з останніми змінами, внесеними до Закону України «Про звернення громадян», громадяни мають право надсилати електронне звернення з використанням мережі Інтернет. Подання звернення через електронну пошту є одним з основних способів (особливо в умовах карантину) оперативного інформування громадянами органів влади про проблемні питання, які потребують негайного вирішення. В управлінні створені належні умови для прийняття, реєстрації та опрацювання електронних звернень. Останнім часом відносний показник надходження електронних звернень зростає. Так, протягом 2021 року до управління надійшло 85 електронних звернень, або 71 % від загальної кількості звернень (торік - 125 звернень, або 75 %) з основних питань: ліквідація стихійних сміттєзвалища на території Миколаївської області – 78 % (торік - 96 %); забруднення атмосферного повітря – 6 % (торік - 3 %); збереження заповідних територій – 5 % (торік – 7 %). Позитивно вирішено порушені питання у 27 % електронних звернень (у 2020 році – 7 %).

Значно розширюють можливості комунікації громадян з органами державної влади телефонні «гарячі лінії», проведення яких дозволяє громадянам оперативно отримувати інформацію, сприяє розв’язанню їх актуальних проблем, а також удосконалює роботу органів влади з урахуванням громадської думки. Протягом 2021 року начальником управління та його заступниками проведено 25 телефонних «гарячих ліній», хоча звернень на них не надходило.

За результатами проведеного аналізу звернень громадян, що надійшли до управління, встановлено, звернення від громадян, які мають встановлені законодавством пільги, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», багатодітних сімей, від осіб з інвалідністю внаслідок Другої світової війни, осіб з інвалідністю внаслідок війни, учасників бойових дій, учасників війни, ветеранів військової служби, від осіб з інвалідністю І,ІІ, ІІІ груп звернень не надходило. Від громадян пенсійного віку надійшло 4 звернення, це на 6 менше ніж у минулому році.

У 2021 році найбільше звернень до управління надійшло від жителів Миколаївського району.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № з/п | Регіон | Відсоток звернень громадян від загальної кількості звернень, що надійшли до управління | |
| **2021 рік** | 2020 рік |
| 1. | Баштанський район | **8 %** | 8 % |
| 2. | Вознесенський район | **8 %** | 5 % |
| 3. | Миколаївський район | **64 %** | 73 % |
| 4. | Первомайський район | **10 %** | 8 % |
| 5. | Інші регіони та держави | **10 %** | 6 % |

У 120 зверненнях порушено 120 питання, що на 29 % менше, ніж у 2020 році. За характером та тематикою найбільшу кількість питань які турбують громадян це питання **поводження з відходами,** які перебувають на перших позиціях упродовж останні кілька років. Така ситуація свідчить про те що громадян турбує проблема стихійного розміщення звалищ побутових відходів. Ці питання у 2021 році склали 67, або 56% від загальної кількості питань (минулого року було 66% від загальної кількості звернень). Їх кількість зменшилася на 40%.

Решта питань що надходили до управління протягом 2021 року**:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| ***№***  ***п/п*** | ***Порушені питання*** | ***2021 року*** | ***2020 року*** | ***Порівняння*** |
| 1. | Забруднення атмосферного повітря | **6 (5%)** | 12 (7,1%) | -6 |
| 2. | Водне господарство | **4 (3,3%)** | 8 (5%) | -4 |
| 3. | Земельне господарство | **1 (0,8%)** | 4 (2,4%) | -3 |
| 4. | Розширення і збереження заповідних територій | **7 (6%)** | 2 (1,2%) | +5 |
| 5. | Використання природних ресурсів | **3 (3%)** | 2 (1,2%) | +1 |
| 6. | Збереження флори та фауни | **4 (3,3%)** | 3 (1,8%) | +1 |
| 7. | Будівництво, благоустрій населених пунктів | **8 (7%)** | 1 (0,6%) | +7 |
| 8. | Інші | **20 (17%)** | 24 (14,2%) | -4 |

З питань забруднення атмосферного повітря найчастіше громадяни звертались за отриманням роз’яснення щодо шкоди від викидів виробництва. Серед питань про поводження з відходами громадян найбільш турбувало ліквідація стихійних сміттєзвалищ побутових відходів якими забруднюють навколишнє середовище. Серед питань про водне господарство найчастіше громадян турбує питання забруднення водних об’єктів. Серед питань про земельне господарство населення найбільше турбує процедура відведення земельної ділянки. Серед питань розширення і збереження заповідних територій найактуальнішими є питання Збереження території РЛП «Кінбурнська коса» та території НПП «Бузький Гарб».

Аналізуючи звернення за категорією їх авторів та соціальним станом,можна зробити висновок, що 120 звернення підписали 4 громадянина, які належать до пільгових категорій або є пенсіонерами, тобто 3% звернень підписали найменш соціально захищені категорії громадян (минулого року цей показник становив 9,7%).

Тож, протягом 2021 року кількість звернень від вищезазначеної категорії громадян зменшилося на 12 або 75%. Так, зменшення відбулося за двома категоріями:

* від осіб з інвалідністю І, ІІ, ІІІ групи – у 2020 році було 6 звернень, або 3,6% від загальної кількості звернень, а у 2020 така категорія громадян не зверталася;
* пенсіонерів – 4 звернень, або 3% від загальної кількості звернень, зменшилася на 6, або 60%.

Серед органів вищого рівня найбільше звернень громадян надіслано до управління надійшло від Миколаївської облдержадміністрації 97 або 81% від усіх звернень, та лине одне звернення від Миколаївської обласної ради що становить 0,84%.

**2.** Робота зі зверненнями громадян в управлінні спрямована на виконання вимог Законів України «Про місцеві державні адміністрації», «Про звернення громадян» та «Про внесення змін до Закону України «Про звернення громадян» щодо електронного звернення та електронної петиції», Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», постанов Кабінету Міністрів України від 24 червня 2009 року № 630 «Про затвердження Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади», від 24 вересня 2008 року № 858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян» та від 12 серпня 2009 року № 898 «Про взаємодію органів виконавчої влади та державної установи «Урядовий контактний центр».

Особою відповідальною по роботі із зверненнями громадян в управлінні протягом звітного періоду узагальнювались та складались дані про звернення громадян та довідки про підсумки розгляду звернень громадян згідно з вищезазначеним Указом Президента України.

Найголовнішим показником активності населення є показник розрахунку надходження звернень громадян на 10 тисяч населенняз того чи іншого регіону Миколаївської області. У 2021 році середньообласний показник – 1 (у 2020 році - 2).

Показник кількості звернень громадян на 10 тисяч населення є індикатором рівня задоволення громадян умовами проживання, медичним обслуговуванням, якістю освіти, торговельних послуг, транспортним обслуговуванням, безпекою життя, вирішенням житлово-комунальних та соціальних проблем тощо (тобто кінцевим результатом діяльності місцевих органів влади). Основною причиною низького показника надходження звернень громадян на 10 тисяч населення є задоволення громадян екологічним станом в Миколаївській області.

Основним показником якості відпрацювання звернень є відсоток позитивно вирішених звернень громадян від загальної кількості звернень. У 2021 році було позитивно вирішено 19 % звернень. На цей показник впливає вирішення порушених питань громадян на місцях, безпосередньо міських та селищних радах.

З метою виявлення та усунення причин і проблем, що породжують звернення громадян до органів державної влади та органів місцевого самоврядування, в управлінні проводиться систематичний аналіз та узагальнення пропозицій, заяв і скарг громадян, розгляд стану роботи із зверненнями громадян на нарадах в управлінні.

Питання підвищення виконавської дисципліни та якісного відпрацювання завдань щодо розгляду звернень громадян розглядається на нарадах начальника управління (щоквартально). За результатами розгляду надаються відповідні доручення начальникам відділів та акцентується увага на персональній відповідальності посадових та службових осіб за неналежний стан та організацію розгляду звернень громадян.

За підсумками роботи протягом 2020 року, першого кварталу, першого півріччя та січень-вересень 2021 року, протягом 2021 року підготовлено статистичні звіти стосовно надходжень звернень до управління, а саме: за кількістю звернень, порушених питань, категорій громадян, повторних, колективних, електронних звернень у розрізі районів, а також інформаційно-аналітичні довідки про підсумки роботи із зверненнями громадян в управлінні за звітні періоди.

Методична допомога в організації роботи із зверненнями громадян постійно надається працівникам управління.

В управлінні запроваджено функціонування «телефону довіри» для надання роз'яснень заявникам щодо реалізації громадянами права на звернення та особистий прийом, повідомлень про факти корупції та інші зловживання з боку працівників органів влади. Протягом 2021 року на «телефон довіри» звернень не надходило.

Виконуючи вимоги Законів України «Про звернення громадян», «Про місцеві державні адміністрації» та Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», управління тримає на постійному контролі роботу щодо розгляду звернень громадян.

Особа відповідальна по роботі

зі зверненнями громадян в управлінні