**ДОВІДКА**

**про підсумки розгляду звернень громадян,**

**що надійшли до департаменту культури та туризму
обласної державної адміністрації упродовж ІІІ кварталу 2021 року**

Упродовж ІІІ кварталу 2021 року в департаменті культури та туризму обласної державної адміністрації працювали над вдосконаленням роботи із зверненнями громадян відповідно до вимог Закону України ,,Про звернення громадян”, Указу Президента України від 07.02.2008 року № 109/2008 ,,Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування”. Здійснено відповідні заходи щодо забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення, подальшого покращення та всебічного розгляду питань, які порушуються громадянами перед департаментом культури та туризму обласної державної адміністрації.

У ІІІ кварталі 2021 року до департаменту культури та туризму обласної державної адміністрації надійшло 66 звернень, звернулося понад 80 громадян.

Позитивно вирішено 42 звернення, дано роз’яснення на
23 звернення, та 1 – звернення, що переслане за належністю відповідно до статті 7 Закону України ,,Про звернення громадян”.

Відповідно до розпорядження Кабінету Міністрів України від 09 червня
2011 р. № 589-р ,,Про схвалення Концепції створення Національної системи опрацювання звернень до органів виконавчої влади” департаментом забезпечено оперативне реагування на 7 звернень громадян, які надійшли на телефонну ,,гарячу” лінію Урядового контактного центру. Дані звернення надійшли від мешканців міст Тернопіль, Бережани, Збараж, Теребовля та інших, зокрема, м. Донецьк та м. Хотів Київської області .

У звітному періоді 42 звернення надійшло від жителів Тернопільщини та інших областей через органи влади вищого рівня. В основному їх надходження були з Тернопільського (19 одиниць), Чортківського (12 одиниць) районів,
м. Тернопіль (7 одиниць) та інші (4). Зокрема, з числа звернень, розглянутих в департаменті, громадяни спрямовували до Офісу Президента України
(1 одиниця), Кабінету Міністрів України (1 одиниця), Міністерства культури та інформаційної політики України (1 одиниця), Тернопільської обласної державної адміністрації (37 одиниць) та Тернопільської обласної ради
(2 одиниці).

За звітний період найбільший показник звернень громадян, які проживають у Тернопільському та Чортківському районах (21 звернення),
м. Тернопіль (19 звернень) та значно менший показник жителів Кременецького району та інших областей (1 та 4 звернення відповідно).

Головним спеціалістом, відповідальним за роботу із зверненнями громадян, систематично аналізується проблематика та здійснюється моніторинг розгляду звернень громадян, що надходять до департаменту культури та туризму обласної державної адміністрації. Проведений моніторинг звернень громадян у 2021 році наступний.

Пріоритетними у ІІІ кварталі 2021 року є звернення щодо питань релігії, зокрема реєстрації статутів релігійних організацій та охорони культурної спадщини. Департаментом культури та туризму обласної державної адміністрації у зазначений період розглянуто відповідно 28 і 22 таких звернення, зокрема із міста Тернопіль, Тернопільського та Чортківського районів, інших областей.

З інших питань спостерігається тенденція зменшення кількості надходжень. Зокрема, з питання культури надійшло 6 звернень. З цього напрямку звернулися жителі м. Тернопіль, Кременецького, Тернопільського районів та інших областей. Також, у звітному кварталі надійшло 3 звернення із
м. Тернопіль з питань розташування вивісок, реклами на фасадах будівель – пам’ятках архітектури місцевого значення.

Питання національних меншин, викладені у зверненнях, у департаменті культури та туризму обласної державної адміністрації у зазначеному періоді розглядалися двічі. З питань фінансування надійшло лише 3 звернення від жителів Тернопільського та Чортківського районів, а з питань праці та заробітної плати – 2 звернення з Тернопільського району.

Наказом департаменту культури та туризму обласної державної адміністрації від 12.08.2021 № 27/02.01-12 ,,Про прийом громадян та проведення ,,гарячих” телефонних ліній керівництвом департаменту культури та туризму обласної державної адміністрації” затверджено графіки прийому та проведення ,,гарячих” телефонних ліній керівництвом департаменту культури та туризму обласної державної адміністрації упродовж серпня-грудня 2021 року та розміщено на офіційному вебсайті. За звітний період жодне звернення на ,,гарячу” лінію не надійшло. Робота із розгляду звернень громадян, організації особистого прийому, роботи ,,гарячої” телефонної лінії перебуває на постійному контролі в керівництва департаменту.

Питання роботи із зверненнями громадян в департаменті культури та туризму обласної державної адміністрації заслуховувалось на нарадах при керівництві департаменту.

Довідка за підсумками розгляду звернень громадян, що надійшли в департамент культури та туризму обласної державної адміністрації за вказаний період розміщена на офіційному вебсайті департаменту.

Робота головного спеціаліста, відповідального за роботу із зверненнями громадян, направлена на забезпечення належного розгляду звернень громадян, що надходять до департаменту культури та туризму обласної державної адміністрації.

З метою поліпшення роботи із зверненнями громадян, доцільним є:

установлення дієвого контролю за дотриманням термінів, за повнотою та об’єктивністю розгляду звернень громадян;

вживання заходів дисциплінарного впливу за неналежне виконання вимог Закону України „Про звернення громадян”;

забезпечення проведення регулярного особистого прийому громадян згідно з графіком та дієвість телефонних „гарячих ліній”;

вживання заходів щодо вирішення питань, порушених у зверненнях громадян, на місцях та зменшення кількості надходжень скарг і заяв на адресу органів влади вищого рівня та на телефонну „гарячу лінію” Урядового контактного центру;

щоквартальний аналіз звернень громадян, систематизація і узагальнення порушених у листах та скаргах пропозицій, зауважень, що стосуються особистих проблем громадян, діяльності державних органів влади, та врахування їх у практичній роботі.

**Головний спеціаліст відділу**

**фінансово-організаційного**

**забезпечення, управління**

**персоналом та цифрових**

**трансформацій управління**

**етнополітики, свободи совісті**

**та цифрових трансформацій**

**департаменту культури та
туризму обласної**

**державної адміністрації Тетяна КОЛІСНИК**