**ДОВІДКА**

**про підсумки розгляду звернень громадян,**

**що надійшли до департаменту культури та туризму   
обласної державної адміністрації упродовж І півріччя 2022 року**

Упродовж І півріччя 2022 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 І півріччі 2022 року до департаменту культури та туризму обласної державної адміністрації надійшло 83 звернення, звернулося понад 120 громадян.

Позитивно вирішено 43 звернення, дано роз’яснення на   
25 звернення, повернуто 7 звернень, 1 – звернення, що переслане за належністю відповідно до статті 7 Закону України ,,Про звернення громадян”. У 7 зверненнях порушені питання, які можливо врегулювати після завершення воєнного стану. Авторам звернень надані відповідні письмові роз’яснення, а термін виконання продовжений.

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 6 звернень громадян, які надійшли на телефонну ,,гарячу” лінію Урядового контактного центру. Дані звернення надійшли від мешканців м. Тернопіль, Кременецького, Тернопільського, Чортківського районів та інших, зокрема, м. Київ та м. Слов’янськ Донецької області.

У звітному періоді 60 звернень надійшло від жителів Тернопільщини та інших областей України через органи влади вищого рівня. В основному їх надходження були з Кременецького (20 одиниць), Тернопільського   
(22 одиниці), Чортківського (2 одиниці) районів, м. Тернопіль (5 одиниць) та інші (11 одиниць). Зокрема, з числа звернень, розглянутих в департаменті, громадяни спрямовували до Тернопільської обласної державної адміністрації (59 одиниць) та Тернопільської обласної ради (1 одиниця).

За звітний період найбільший показник звернень громадян, які проживають у Тернопільському та Кременецькому районах (24 та 21 звернення відповідно), а також з інших областей України (21) та значно менший показник жителів м. Тернопіль (19 звернень) та Чортківського району (14 та 3 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. Отже, проведений моніторинг звернень громадян у першому півріччі 2022 року наступний.

Пріоритетними у І півріччі 2022 року є звернення щодо питань релігії, зокрема реєстрації статутів релігійних організацій. Особливої актуальності у період дії правового режиму воєнного стану в Україні набула і тематика міжконфесійних конфліктів, зокрема це колективні звернення – 6 одиниць, що становить 75 % від загальної кількості колективних звернень. Департаментом культури та туризму обласної державної адміністрації у зазначений період розглянуто 46 таких звернень. Найактуальніші вони були для жителів Кременецького та Тернопільського районів.

Актуальними залишаються питання охорони культурної спадщини та розташування вивісок, реклами на фасадах будівель – пам’ятках архітектури місцевого значення, 9 та 5 звернень відповідно. З цих напрямків звернулися жителі міста Тернополя, Тернопільського та Чортківського району, а також інших областей.

З питання культури надійшло 8 звернень. З цього напрямку звернулися жителі м. Тернопіль та інших областей. На часі також питання праці та заробітної плати (5 одиниць).

Питання освіти, викладені у зверненнях жителів м. Тернополя та Тернопільського району, у департаменті культури та туризму обласної державної адміністрації у зазначеному періоді розглядалися двічі. З питань туризму надійшло лише 1 звернення. Розглянуто 7 звернень з інших питань.

У зв’язку із впровадженням в Україні та області правового режиму воєнного стану, в загальному обсязі звернень громадян, частину становлять звернення від внутрішньо переміщених осіб. Від вищезгаданих категорій громадян надійшло 3 звернення, що становить 3,6 % від загальної кількості. У таких звернення порушувалися питання працевлаштування, а також скарги, щодо ущемлення, на думку авторів звернень, російськомовного населення.

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 графік прийому та проведення ,,гарячих” телефонних ліній керівництвом департаменту культури та туризму обласної державної адміністрації. Наказом департаменту культури та туризму обласної державної адміністрації від 02.01.2022 № 1/02.01-12 ,,Про внесення змін до наказу департаменту культури та туризму обласної державної адміністрації від 12.08.2021 № 27/02.01-12” затверджено у новій редакції графік проведення ,,гарячих” телефонних ліній керівництвом. У зв’язку з проведеними кадровими змінами у департаменті прийнято наказ департаменту культури та туризму обласної військової адміністрації від 22.06.2022 № 49/02.1-14 ,,Про внесення змін до наказу департаменту культури та туризму обласної державної адміністрації від 12.08.2022 № 27/02.01-12”, де затверджено у новій редакції графік проведення ,,гарячих” телефонних ліній керівництвом департаменту упродовж липня – грудня 2022 року та розміщено на офіційному вебсайті (https://culture.te.gov.ua).

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;

щопіврічний 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**