

ДОВІДКА
про підсумки розгляду звернень громадян,
що надійшли до департаменту культури та туризму
обласної державної адміністрації упродовж I півріччя 2023 року

Упродовж I півріччя 2023 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 I півріччі 2023 року до департаменту культури та туризму обласної державної адміністрації надійшло 136 звернень, що на 53 більше, ніж за відповідний період 2022 року або на 63,8 %. За відповідний період до управління звернулося понад 140 громадян.

Позитивно вирішено 104 звернення, дано роз'яснення на 7 звернення, відмовлено у задоволенні щодо 12 звернень, 6 – звернень, що переслане за належністю відповідно до статті 7 Закону України „Про звернення громадян” та 2 звернення перебуває на виконанні в департаменті.

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 4 звернення громадян, які надійшли на телефонну „гарячу” лінію Урядового контактного центру. Дані звернення надійшли від мешканців м. Тернопіль, Кременецького та Чортківського районів.

У звітному періоді 26 звернень надійшло від жителів Тернопільщини та інших областей України через органи влади вищого рівня. В основному їх надходження були з Кременецького (4 одиниць), Тернопільського (3 одиниці), Чортківського (4 одиниці) районів, м. Тернопіль (4 одиниць), але найбільше з інших областей України (11 одиниць). Зокрема, усі звернення з числа розглянутих в департаменті, громадяни спрямовувалися до Тернопільської обласної державної адміністрації.

За звітний період найбільший показник звернень громадян, які проживають у м. Тернопіль це – 121 звернення, у Чортківському та Кременецькому районах (по 3 звернення відповідно) та значно менший показник жителів Тернопільського району (2 звернення). Окрім того, внаслідок повномасштабного вторгнення російської федерації в Україну зросла кількість звернень громадян, які проживають у інших областях (7 звернень).

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 2023 року наступний.

Пріоритетними у I півріччі 2023 року питання культури та розташування вивісок, реклами на фасадах будівель – пам'ятках архітектури місцевого значення, 41 та 69 звернень відповідно. Найбільший попит у зверненнях громадян, все ж, займають питання розташування вивісок, реклами на фасадах будівель, внаслідок прийняття рішення виконавчого комітету Тернопільської міської ради від 09.11.2022 № 1248 „Про затвердження вивісок (табличок) на території Тернопільської міської ради”. З цих напрямків звернулися жителі міста Тернополя, Кременецького та Чортківського району, а також інших областей.

Актуальними у I півріччі 2023 року залишаються звернення щодо питань релігії, зокрема реєстрації статутів релігійних організацій та заборони окремих конфесій на території України. Департаментом культури та туризму обласної державної адміністрації у зазначений період розглянуто 5 таких звернень. Найактуальніші вони були для жителів Кременецького та Тернопільського районів.

Питання фінансування, викладені у зверненнях жителів м. Тернополя та Тернопільського району, у департаменті культури та туризму обласної державної адміністрації у зазначеному періоді розглядалися двічі. Розглянуто 1 звернення 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 5 звернень, що становить 3,6 % від загальної кількості. У таких звернення порушувалися питання деколонізації. Адже автори звернень були громадськими активістами.

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. Графік проведення „гарячих” телефонних ліній керівництвом 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**

Анастасія ГЛЄБОВА