**ДОВІДКА**

**про підсумки розгляду звернень громадян,**

**що надійшли до департаменту культури та туризму
обласної державної адміністрації упродовж 2023 року**

Упродовж року 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 2023 року до департаменту культури та туризму обласної державної адміністрації надійшло 251 звернення, що на 102 більше, ніж за відповідний період 2022 року або на 41 %. За відповідний період до департаменту звернулося понад 130 громадян.

Позитивно вирішено 165 звернення, дано роз’яснення на
57 звернень, відмовлено у задоволенні щодо 1 звернення, 9 – звернень, що переслане за належністю відповідно до статті 7 Закону України ,,Про звернення громадян” та 3 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 17 звернень громадян, які надійшли на телефонну ,,гарячу” лінію Урядового контактного центру. Дані звернення надійшли від мешканців м. Тернопіль, Кременецького та Чортківського районів.

У звітному періоді 17 звернень надійшло від жителів Тернопільщини та інших областей України через органи влади вищого рівня. В основному їх надходження були з Кременецького (1 одиниць), Тернопільського
(1 одиниці), Чортківського (6 одиниці) районів, але найбільше з інших областей України (8 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 – 23 звернень, у Чортківському та Тернопільському районах (14 та 47 звернень відповідно) та значно менший показник жителів Кременецького району (32 звернення). Окрім того, внаслідок повномасштабного вторгнення російської федерації в Україну зросла кількість звернень громадян, які проживають у інших областях (135 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 2023 року наступний.

Пріоритетними у 2023 року питання охорони культурної спадщини та розташування вивісок, реклами на фасадах будівель – пам’ятках архітектури місцевого значення, 25 та 72 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, Тернопільського, Кременецького та Чортківського району, а також інших областей.

Актуальними у 2023 року залишаються звернення щодо питань культури, проведення різноманітних заходів, виставок та ін. Департаментом культури та туризму обласної державної адміністрації у зазначений період розглянуто 14 таких звернень. Найактуальніші вони були для жителів м. Тернополя та інших областей.

Також великий обсяг звернень охоплює питання релігії. Таких звернень станом на 31.12.2023 надійшло 8 одиниць. Особливої актуальності у період дії правового режиму воєнного стану в Україні набула тематика міжконфесійних конфліктів.

Питання фінансування та працевлаштування викладені у зверненнях жителів м. Тернополя та Тернопільського району, у департаменті культури та туризму обласної державної адміністрації у зазначеному періоді розглядалося лише тричі. Розглянуто 3 звернення з питань туризму.

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
10 звернення, що становить 3,9 % 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**