 **Інформаційно-аналітична довідка**

**про підсумки роботи Департаменту економічного розвитку, зовнішньоекономічної діяльності та туризму Луганської обласної державної адміністрації зі зверненнями громадян у 2019 році**

На виконання Закону України «Про звернення громадян» , постанови Кабінету Міністрів України від 27.11.2019 № 976 «Деякі питання Єдиної системи опрацювання звернень», «Порядку взаємодії Офісу Президента України, державних колегіальних органів, органів виконавчої влади, Секретаріату Кабінету Міністрів України та державної установи «Урядовий контактний центр із забезпечення належного реагування на звернення, які надходять за допомогою засобів телефонного зв’язку та з використанням Інтернету», Положення про Департамент економічного розвитку, зовнішньоекономічної діяльності та туризму облдержадміністрації, Положення про порядок розгляду звернень громадян та графіку особистого прийому громадян керівництвом Департаменту, економічного розвитку, зовнішньоекономічної діяльності та туризму Луганської обласної державної адміністрації (далі Департамент) здійснено аналіз роботи із зверненням громадян у 2019 році та повідомляємо.

Протягом 2019 року до Департаменту надійшло 45 звернень громадян із пропозиціями, заявами і скаргами, в тому числі 5 колективні звернення та 2 – з «гарячої лінії» державної установи «Луганський обласний контактний центр». Загалом надійшло 47 звернень, що на 9, або 23,0 % більше, ніж за 2018 рік (38 звернень):

- здійснення торговельної діяльності та побутового обслуговування – 13 (27,7%);

- відновлення пошкодженого та зруйнованого житла, об’єктів приватної власності – 9 (19,1%);

- розвиток регіону (будівництво, ремонт та реконструкція об’єктів інфраструктури, створення індустріального парку) – 6 (12,7%);

- реєстрація місця проживання громадян, зареєстрованих на тимчасово непідконтрольній території уряду України – 4 (8,5%);

- робота банків (відновлення роботи пересувного мобільного підрозділу

АТ «Ощадбанк»; утримання комісії при оплаті комунальних послуг; допущення помилки касиром при проведенні платежів) – 3 (6,4%);

- проходження державної служби – 3 (6,4%);

- отримання довідок щодо невикористання права на приватизацію державного житла за період 01.01.1992 по теперішній час – 2 (4,3%);

- стратегічний розвиток регіону – 2 (4,3);

- оформлення та видачі паспорта громадянина України – 1 (2,1%)

- діяльність державних реєстраторів центрів надання адміністративних послуг – 1 (2,1%);

- діяльність кредитної спілки «Українська народна каса «Сватова-Лучка» (м. Сватове) – 1 (2,1%);

- діяльність Управління соціального захисту населення Попаснянського району – 1 (2,1%);

- комісії з розгляду питань, пов’язаних з наданням грошової компенсації постраждалим, житлові будинки (квартири) яких зруйновано внаслідок надзвичайної ситуації воєнного характеру – 1 (2,1%).

**Основні питання порушені у зверненнях були такі:**

**Здійснення торговельної діяльності та побутового обслуговування.**

Найбільше звернень надійшло від жителів Старобільського району (4),  
м. Сєвєродонецька (3). Питання стосується проведення ярмаркової та сезонної торгівлі на території м. Сєвєродонецька сільськогосподарською продукцією та продуктами її переробки; здійснення господарської діяльності у приміщеннях, непередбачених для торгівлі; щодо цілодобового режиму роботи кіосків та продажу алкогольних напоїв і тютюнових виробів підліткам; питань, які стосуються господарських відносин з ДП «Ринок м. Попасна»; щодо надання матеріальної допомоги для вирішення соціально-побутових питань для відкриття власної справи (здійснення торгівельної діяльності); самовільне встановлення мешканцями торговельних лотків з продажу речей у непередбачених для торгівлі місця; додаткове розміщення супермаркетів «АТБ» у приміщенні магазину «Космос» у м. Сєвєродонецьку; скарга про перешкоджання торговельної діяльності посадовими особами.

**Відновлення пошкодженого та зруйнованого житла, об’єктів приватної власності.** Звернення надійшли від мешканців м. Щастя (5),  
м. Попасна, м. Лисичанськ, смт Станично-Луганського району про виділення коштів для будівництва житла та компенсації пошкодженого та зруйнованого житла та об’єктів приватної власності та роз’яснення Порядоку, який встановлює механізм надання та визначення розміру грошової допомоги або компенсації постраждалим від надзвичайних ситуацій, які відмовилися від евакуації, відселення та залишилися на попередньому місці проживання та/або в межах відповідного населеного пункту.

**Розвиток регіону (будівництво, ремонт та реконструкція об’єктів інфраструктури).** Колективні **з**вернення (9) надійшли від мешканців   
смт Новопсков щодо підтримки та фінансування особливо значущих проектів Новопсковського району (капітального ремонту закладів освіти та ремонту доріг державного значення); від мешканця м. Рубіжнє щодо реалізації бізнес проєкту в сфері сільського господарства на території Луганської області; від ініціативної групи HeadwayUkraine щодо надання інтернет-ресурсів та 20 проєктів разом з документацією, зареєстрованими торговими марками для реалізації та розроблення проекту Стратегії розвитку Луганської області на період до 2027 року; мешканця м. Рубіжнє про причини відмови від виконання проектів за рахунок державного фонду регіонального розвитку Рубіжанською міською радою; надання пропозицій до Першого інвестиційного форуму з ініціативи Президента України Володимира Зеленського «RE:THINK. Invest in Ukraine» в м. Маріуполь; пропозиції щодо створення індустріального парку на території Чмирівської Об’єднаної територіальної громади.

**Реєстрація місця проживання громадян, зареєстрованих на тимчасово непідконтрольній території уряду України.** Звернення від громадян з питання реєстрації місця проживання або надання довідки про місце проживання в містах та селищах міського типу у районах Луганської області, які включено до Переліку населених пунктів, на території яких органи державної влади тимчасово не здійснюють свої повноваження, затвердженого розпорядженням Кабінету Міністрів України від 07.11.2014№ 1085-р.

**Робота банків.** Звернення на «гарячу лінію» з питання відновлення роботи пересувного мобільного підрозділу АТ «Ощадбанк» в смт Трьохізбенка Новоайдарського району;скарга щодо нарахування та утримання комісії банку при оплаті громадянами за комунальні послуги; на касира банку щодо допущення помилки та зарахування коштів на інший рахунок при оплаті громадянкою комунальних послуг.

**Питання проходження державної служби.** Від державного службовця Департаменту надійшло три скарги щодо оскарження негативного висновку та скасування результатів оцінювання службової діяльності та переведення її до апарату облдержадміністрації або іншого структурного підрозділу.

Всі зазначені скарги розглянуті своєчасно, у встановлені строки та надані роз’яснення заявникові відповідно до чинного законодавства.

**Отримання довідок щодо невикористання права на приватизацію державного житла за період 01.01.1992 по теперішній час. З**верталися громадяни про надання довідки щодо невикористання ним права на приватизацію житла, питань підтвердження його реєстрації на території Луганської області, що тимчасово непідконтрольна уряду України, та участі в приватизації.

Звернення, відповідно до повноважень, були направлені для розгляду до Департаменту житлово-комунального господарства облдержадміністрації, який надав заявнику роз’яснення з порушеного питання.

**Стратегічний розвиток регіону.** Пропозиції надійшли від мешканця Старобільського району щодо змін в бюджетному плануванні в Україні та розроблення проекту Стратегії розвитку Луганської області на період до 2027 року та опробуванні в 2020 році на прикладі Старобільського району та   
м. Старобільська.

**Оформлення та видачі паспорта громадянина України**. Прохання громадян допомогти в отриманні паспорта громадянина України (втрачених та вперше), які мешкають на території Луганської області, що тимчасово непідконтрольна уряду України.

За результатами розгляду звернень було підготовлено та надано інформацію, пов’язану з процедурою оформлення паспортів для громадян України з тимчасово окупованих територій,для узагальнення: відділу взаємодії з правоохоронними органами, оборонної роботи, з питань запобігання та виявлення корупції апарату облдержадміністрації та відділу адміністрування Державного реєстру виборців апарату облдержадміністрації для подальшого узагальнення та інформування заявника.

**Діяльність державних реєстраторів центрів надання адміністративних послуг**. Громадянин Новоайдарського району звернувся зі скаргою на неправомірну, на його думку, діяльність адміністратора центру надання адміністративних послуг та порушення ним чинного законодавства із земельних питань; режиму роботи та кількості державних реєстраторів у центрі надання адміністративних послуг Станично-Луганської райдержадміністрації.

Спільно з Департаментом комунальної власності, земельних та майнових відносин облдержадміністрації розглянуто звернення та за результатами заявнику направлено роз’яснення з порушеного питання.

**Діяльність кредитної спілки «Українська народна каса «Сватова-Лучка» (м. Сватове).** Звернення щодо викрадення великих коштів посадовими особами кредитної спілки.

За результатами розгляду звернення було підготовлено та надано інформацію в межах компетенції відділу взаємодії з правоохоронними органами, оборонної роботи, з питань запобігання та виявлення корупції апарату облдержадміністрації.

**Діяльність Управління соціального захисту населення Попаснянського району.** Скарга мешканця Попаснянського району на противоправні дії працівників управління соціального захисту населення Попаснянського району, а також забезпечення соціальних виплат на відшкодування збитків (компенсацію) за зруйнований будинок.

**Комісії з розгляду питань, пов’язаних з наданням грошової компенсації постраждалим, житлові будинки (квартири) яких зруйновано внаслідок надзвичайної ситуації воєнного характеру.** Звернення громадянина з проханням включення його до складу комісії.

За результатами розгляду звернення, було підготовлено та надано інформацію для узагальнення Управлінню з питань цивільного захисту облдержадміністрації про включення зазначеного громадянина до списку осіб у склад комісії після затвердження МТОТ положення про комісію та форм актів обстеження житлового будинку (квартири).

Керівництвом Департаменту здійснюються всі необхідні заходи для забезпечення реалізації та гарантування конституційного права громадян на звернення.

**Особистий прийом громадян** директором Департаменту та його заступниками здійснюється згідно графіку особистого прийому громадян, затвердженого наказом Департаменту економічного розвитку, зовнішньоекономічної діяльності та туризму Луганської облдержадміністрації про затвердження графіку особистого прийому громадян керівництвом Департаменту. Протягом 2019 року звернень не було.

Відділом з питань роботи з персоналом, державної служби та контролю управління фінансового забезпечення та роботи з персоналом Департаменту щоденно ведеться реєстрація звернень громадян, надсилаються нагадування виконавцям з метою недопущення порушень терміну розгляду ними звернень громадян.

Звернення громадян за 2019 рік опрацьовані з дотриманням визначених термінів опрацювання, порушень термінів розгляду звернень не припущено.

Постійно вживаються заходи щодо оперативного реагування та надання обґрунтованих повних відповідей та роз’яснень з посиланням на нормативно-правові документи, повідомляється про необхідність вжиття додаткових дій для подальшого вирішення порушених питань, надаються посилання на офіційні веб-сайти центральних органів влади, неурядових організацій, де можна знайти актуальну корисну інформацію.

У відповідях повідомляється про можливість взяти участь у безкоштовних тренінгах з фінансів, що проводяться [Проектом USAID «Підтримка аграрного і сільського розвитку»](https://www.facebook.com/usaid.ards/?fref=mentions&__xts__%5B0%5D=68.ARChBmYbqKzelFZKoPvuCbj0L5-fISSxZHr18zK0WKAfeJvdaU_SrekzY8yPaszhmbrH2j6NZ5AJm3AFvecyEU2X9tHql0VvMv4lsg_RRLE4k7dL--A6VcFzI1Ux1nhEcK6KVSmAVomE1AMHlTfio3bAhChBABgB9cx2wIJLjMYG3PMmj06WVB18r7x3dXVEAkfH-bqkYT73WWJ6x4YSDEIHSWxhvVDDjB-N1RIBnFw3D-aeipaQig5KGKq5VjuNYY7PCDfuib0WafKhCJrLKh6pWv9QQ4SY094BmNyrHiqD2CT5m87F79rAhYgTM2rLsZcpwcozdDzexM9Jmspo_VFrkA&__tn__=K-R) спрямованих на полегшення доступу фермерів до кредитних ресурсів, а також надано посилання на інформаційний бюлетень «Гранти. Конкурси. Можливості», який розміщено на сайті Луганської обласної державної адміністрації у розділі «Гранти та конкурси».

На офіційному сайті облдержадміністрації у розділі «Корисна інформація» поповнюється сторінка «Актуальні питання у сфері у сфері захисту прав споживачів», підготовлено та висвітлено такі статті: «Права споживачів», «Корисна інформація для споживачів».

Проводиться робота із структурними підрозділами райдержадміністрацій та виконавчих органів місцевого самоврядування, які відповідають за питання захисту прав споживачів, постійно вживаються заходи щодо інформування населення області про їх права як споживачів.

На веб-сторінці Департаменту оприлюднюється інформація за всіма напрямками його діяльності. Ця інформація є корисною громадянам, юридичним особам, суб’єктам малого та середнього підприємництва, внутрішньо переміщеним особам.

Робота зі зверненнями громадян продовжує залишаться пріоритетним напрямком у діяльності Департаменту, постійно приділяється велика увага, відповідальних працівників, які безпосередньо розглядають звернення, налаштовують на практичне вирішення всіх проблем.