**Інформаційно-аналітична довідка**

**про підсумки роботи Департаменту економічного розвитку та зовнішньоекономічної діяльності Луганської обласної державної адміністрації зі зверненнями громадян у 2020 році**

Протягом 2020 року до Департаменту економічного розвитку та зовнішньоекономічної діяльності облдержадміністрації (далі Департамент) надійшло 162 звернення громадян із пропозиціями, заявами і скаргами, в тому числі 21 колективне звернення та 11 – з «гарячої лінії» державної установи «Луганський обласний контактний центр». Загалом надійшло 173 звернення, що на 126 більше, ніж за 2019 рік (47 звернень):

- оформлення перепусток на вивезення/ввезення готової продукції на територію області – 125 (72,2%);

- здійснення торговельної діяльності та побутового обслуговування – 14 (8,0%);

- робота банків (утримання комісії при оплаті комунальних послуг; допущення помилки касиром при проведенні платежів; виготовлення платіжних банківських карток) – 12 (5,8%);

- діяльність центрів надання адміністративних послуг, посадових осіб центрів надання адміністративних послуг – 4 (2,3%);

- реєстрація місця проживання громадян, зареєстрованих на тимчасово непідконтрольній території уряду України, оформлення та видача паспорту громадянина України – 4 (2,3%);

- отримання довідок щодо невикористання права на приватизацію державного житла за період 01.01.1992 по теперішній час – 3 (1,7%);

- підприємницька діяльність малого та середнього бізнесу – 3 (1,7%);

- соціальні виплати для внутрішньо переміщених осіб – 3 (1,7 %);

- використання коштів державного фонду регіонального розвитку – 2 (1,2%);

- відновлення страхового стажу при несплаті єдиного соціального внеску –
1 (0,6%);

- розвиток туризму в області – 1 (0,6%);

- діяльність соціально-орієнтованих підприємств в області – 1 (0,6%);

**Основні питання, що були порушені у зверненнях:**

 **Оформлення перепусток на вивезення/ввезення готової продукції на територію області**

Звернення громадян пов’язані з отриманням дозволів суб’єктами господарювання для перетину лінії проведення ООС, які є перевізниками продуктів харчування, промислових товарів, товарів першої необхідності та забезпечують життєдіяльність цивільного населення області, у зв’язку із введенням в дію з введенням на територіях Луганської та Донецької областей рішенням Штабу ООС червоного режиму з 28.03.2020 року та постанови Кабінету Міністрів України від 09.12.2020 № 1236 «Про встановлення карантину та запровадження обмежувальних протиепідемічних заходів з метою запобігання поширенню на території України гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2».

 **Здійснення торговельної діяльності та побутового обслуговування.**

 Питання стосується проведення ярмаркової та сезонної торгівлі сільськогосподарською продукцією та продуктами її переробки; торгівлі садивним матеріалом у період карантинних обмежень; здійснення господарської діяльності у приміщеннях, непередбачених для торгівлі; карантинні обмеження вихідного дня; щодо оренди приміщень для здійснення торгівельної діяльності; благоустрою та санітарних норм, що діють у період карантинних обмежень; переміщення продуктів харчування через лінію розмежування на непідконтрольну українській владі територію; встановлення тарифів на платні медичні послуги; земельні відносини тощо.

 **Робота банків.**

Звернення на «гарячу лінію» з питання відновлення роботи пересувного мобільного підрозділу АТ «Ощадбанк», встановлення додаткових банкоматів; скарги щодо нарахування та утримання комісії банку при оплаті громадянами за комунальні послуги у відділеннях АТ «Ощадбанк» та «Приватбанк»; скарги на робітників банку за допущення помилки при виготовленні платіжних банківських карток; виготовлення та отримання пенсійних карток у відділеннях Ощадбанку.

 **Діяльність центрів надання адміністративних послуг, посадових осіб центрів надання адміністративних послуг.**

Звернення відділу надання адміністративних послуг Попаснянської РДА щодонедопущення скорочення державних реєстраторів у відділі надання адміністративних послуг Попаснянської РДА. Департаментом було рекомендовано:

забезпечити ефективну та безперебійну роботу центрів;

призупинити скорочення посад державних адміністраторів та реєстраторів центрів до утворення таких центрів на відповідній території органами місцевого самоврядування;

сприяти працевлаштуванню державних адміністраторів та реєстраторів, які підпадають під звільнення, у центрах органів місцевого самоврядування.

Керівництву Попаснянської РДА було рекомендовано уважно проаналізувати питання, пов’язані зі скороченням посад державних реєстраторів, та прийняти зважене рішення, яке б не завадило ефективній та безперебійній роботі центру.

Звернення благодійного фонду «Право на захист»– щодо сприяння у виділенні коштів для можливості використання обладнання ЦНАП Міловської РДА за цільовим призначенням. У відповіді зазначено, що причиною невикористання обладнання ЦНАП для оформлення та видачі паспортних документів була відсутність фінансування Міловської РДА.

 **Реєстрація місця проживання громадян, зареєстрованих на тимчасово непідконтрольній території уряду України, оформлення та видача паспорту громадянина 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.

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

Не зважаючи на те, що питання, порушені у зверненні, не відносяться до компетенції облдержадміністрації (та Департаменту), було підготовлено детальні роз’яснення щодо органів, які, відповідно до Закону України «Про свободу пересування та вільний вибір місця проживання в Україні», здійснюють реєстрацію місця проживання особи. відповідно до статті 7 Закону України «Про звернення громадян», звернення направлялися за належністю до Управління Державної міграційної служби України в Луганській області. Також надано інформацію про вклеювання фотографій до паспорта громадянина України та оформлення паспортних документів у формі IDкартки і для виїзду за кордон для громадян України.

**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 ними права на приватизацію житла, питань підтвердження його реєстрації на території Луганської області, що тимчасово непідконтрольна уряду України, та участі в приватизації.

Враховуючи відсутність можливості на цей час отримання заявниками довідки з попереднього місця проживання щодо невикористання права на приватизацію державного житлового фонду, їм рекомендовано звернутися до суду в частині встановлення даного факту.

 **Підприємницька діяльність малого та середнього бізнесу.**

 Колективне звернення від підприємців з питання розроблення програми підтримки малого та середнього бізнесу, сільгоспвиробників та організації круглого столу з представниками громадськості щодо вирішення цього питання.

Заявника було поінформовано про програми з підтримки підприємництва, які діють на місцевому, регіональному та державному рівнях, а також заходи, які вживаються урядом у зв’язку з карантинними заходами, викликаними коронавірусним захворюванням(COVID-19) та повідомлено, що 29.04.2020 головою обласної державної адміністрації – керівником обласної військово-цивільної адміністрації проведено робочу нараду в режимі відеоконференцзв’язку з представниками підприємницьких структур області та їх громадських об’єднань.

Надходили звернення з питання надання допомоги на розвиток бізнесу. Заявник був поінформований про діючу в Україні державну програму«Доступні кредити 5 - 7 - 9 %», донорські проєкти з підтримки малого і середнього підприємництва, в тому числі з проведення конкурсів серед суб’єктів підприємницької діяльності на отримання бізнес-грантів, які реалізуються в області. Рекомендовано низку інформаційних ресурсів для пошуку джерел фінансування.

**Соціальні виплати для внутрішньо переміщених осіб.**

Звернення надійшли від мешканки Попаснянського району з проханням надати роз’ясненя щодо соціальних виплат для внутрішньо переміщених осіб.

 **Використання коштів державного фонду регіонального розвитку**

Колективнізвернення надійшли від мешканців Нижньодуванської об’єднаної територіальної громади з проханням придбати шкільний автобус для підвозу дітей від містя проживання до школи та виділення коштів на проведення капітального ремонту будівлі міського будинку культури. Департаментом було надане роз’яснення щодо підготовки інвестиційних програм і проєктів регіонального розвитку, що можуть реалізуватися за рахунок коштів державного фонду регіонального розвитку.

 **Відновлення страхового стажу при несплаті єдиного соціального внеску.**

Звернення надійшло від працівників Луганської філії ДП «Регіональні електричні мережі» щодо порушення права громадян та несплата підприємством єдиного соціального внеску, прохання посприяти відновлення страхового стажу. Департаментом була надана відповідь до Департаменту соціального захисту населення облдержадміністрації.

 **Розвиток туризму в області**

Зверненнянадійшло від ГО «Сєвєродонецька Агенція Розвитку Громади» щодо підтримки проєкту «Подорожуй Луганщиною з пригодами/Lugansk region race» та ідей, що покладені в його основу. В адресу конкурсної комісії ПРООН в Україні «Програми та проєкти локальних бізнес сервіс-провайдерів для підвищення їх спроможності щодо розвитку та підтримки мікро-, малого та середнього бізнесу в Луганській, Донецькій та окремих районах Закарпатської області» надано лист підтримки проєкту «Подорожуй Луганщиною з пригодами/Lugansk region race».

 **Діяльність соціально-орієнтованих підприємств в області**

Звернення надійшло з проханням надати інформацію щодо соціально-орієнтованих підприємств Луганської області з найвищим рівнем соціальної відповідальності менеджменту. Заявнику надано інформацію щодо підприємств Луганської області, які є прикладом соціально-відповідального бізнесу та додатково надано посилання на Каталог соціальних підприємств України 2016-2017, до якого увійшли представники соціально-орієнтованих підприємств Луганщини

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

**Особистий прийом громадян** в. о директором Департаменту та його заступниками здійснюється згідно графіку особистого прийому громадян, затвердженого наказом Департаменту економічного розвитку та зовнішньоекономічної діяльності Луганської облдержадміністрації про затвердження графіку особистого прийому громадян керівництвом Департаменту. Протягом 2020 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 2020 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.

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.