

## ПОЯСНЮВАЛЬНА ЗАПИСКА

### *про наслідки розгляду звернень громадян та особистий прийом у Південному міжрегіональному управлінні Міністерства юстиції (м. Одеса) за 12 місяців 2022 року у порівнянні з аналогічним періодом 2021 року*

У Південному міжрегіональному управлінні Міністерства юстиції (м. Одеса) (далі –Управління) за 12 місяців 2022 року проведено відповідну роботу щодо виконання вимог Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», наказу Міністерства юстиції України від 15.02.2017 № 388/5 (зі змінами) «Про затвердження Порядку розгляду звернень та організації особистого прийому громадян у Міністерстві юстиції України, його територіальних органах, підприємствах, установах та організаціях, що належать до сфери його управління».

У звітному періоді до Управління надійшло 3442 звернення громадян, що на 3553 (50,79%) звернення менше в порівнянні з аналогічним періодом 2021 року – 6995.

Із 3442 звернень зареєстровано 3933 заяви, 882 скарги та 4 пропозиції, що на 1591 заяву, 572 скарги та 13 пропозицій менше, ніж за аналогічний період 2021 року (5524 заяв, 1454 скарги, 17 пропозицій).

Через Міністерство юстиції України за 12 місяців 2022 року до Управління на розгляд надійшло 748 звернень (за 2021 рік - 1201), з інших вищих та місцевих органів державної влади та управлінь отримано – 57 звернень (за 12 місяців 2021 року - 168), безпосередньо від заявників надійшло 1486 звернень (за 2021 рік - 2752), від Державної установи «Урядовий контактний центр» – 1151 звернення (за 12 місяців 2021 року - 2876). Через веб-сайт Управління надійшло 325 звернень.

За минули рік зареєстровано 7 повторних звернень (за 2021 рік – 13).

Із загальної кількості звернень громадян за звітний період до Управління надійшло індивідуальних 3427 звернень, 15 колективних. Анонімних та масових звернень не надходило.

За результатами аналізу звернень громадян за напрямками діяльності встановлено, що з 3442 звернень:

- 2825 (82,07%) стосовно організації виконання рішень судів та інших органів (посадових осіб) відповідно до законів (з них: заяв – 2021, скарг – 803, пропозицій – 1), за 12 місяців 2021 року – 5643 (з них: заяв – 4413, скарг – 1224, пропозицій – 6);

- 217 (6,3%) з питань організації роботи нотаріату (з них: заяв – 179, скарг – 38, пропозицій -0), за 2021 рік – 413 (з них: заяв – 336, скарг – 74, пропозицій - 3);

- 196 (5,69%) з питань організації роботи органів державної реєстрації актів цивільного стану громадян, за 12 місяців 2021 року – 392;
- 2 (0,06%) з правової роботи та освіти, за 2021 рік – 0;
- 22 (0,64%) з питань державної реєстрації друкованих засобів масової інформації та громадських формувань управління державної реєстрації, за 12 місяців 2021 року – 23;
- 87 (2,53%) з питань державної реєстрації речових прав на нерухоме майно, за 2021 рік – 218;
- 10 (0,29%) з питань організації кадрової роботи, за 12 місяців 2021 року – 17;
- 10 (0,29%) з питань судової роботи та міжнародного співробітництва, за 2021 рік – 11;
- 17 (0,49%) з питань банкрутства, за 12 місяців 2021 року – 27;
- 2 (0,06%) з питань державної реєстрації нормативно-правових актів, за 2021 рік – 1;
- 54 (1,57%) з інших питань роботи Управління, за 12 місяців 2021 року – 237.

За 2022 рік від учасників бойових дій надійшло 19 звернень.

Звернень від Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної праці, Героїв України та від інвалідів Великої Вітчизняної війни – не надходило.

Також зареєстровано 90 заяв громадян, які потребують соціального захисту та підтримки (за 2021 рік – 113 звернень).

Дана категорія громадян порушувала питання неналежного виконання рішень суду відділами державної виконавчої служби.

Наприклад:

25.01.2022 надійшло звернення від громадянки Мигоренко О.Л. з соціальної категорії «багатодітна сім'я» з приводу невиклати аліментів. Заявниці надано роз'яснення щодо порядку стягнення аліментів.

03.02.2022 надійшло звернення від особи з інвалідністю внаслідок війни – Шапаренко І.М. з приводу невиклати щорічної разової грошової допомоги. Заявниці надано розгорнуту інформацію щодо вчинених виконавчих дій державним виконавцем при виконанні виконавчого документа.

11.02.2022 отримано звернення від Хмельницької Н.С. з соціальної категорії «багатодітна сім'я» з приводу невиклати аліментів. Заявниці надано роз'яснення та консультацію щодо подальших її дій.

15.02.2022 надійшло звернення від особи з інвалідністю внаслідок війни Габера Ю.В. з приводу перерахування заборгованості з виплати пенсії. Заявнику надано роз'яснення стосовно виконання рішення суду та повідомлено про направлення вимоги на адресу боржника.

07.06.2022 надійшло звернення від громадянки Тропівської В.В. з соціальної категорії «багатодітна сім'я» з приводу невиклати аліментів. Заявниці надано роз'яснення відповідно до Закону України «Про виконавче провадження».

01.08.2022 надійшло звернення від особи з інвалідністю 2-ї групи внаслідок війни Добрянського В.О. з приводу надання копії постанови про

відкриття виконавчого провадження. Заявнику надано роз'яснення стосовно відкритого виконавчого провадження та надіслано копію постанови.

02.09.2022 отримано звернення від Очеретної Н.З. з соціальної категорії «багатодітна сім'я» з приводу невиконання аліментів. Заявниці надано роз'яснення стосовно порушеного питання.

21.09.2022 надійшло звернення учасника бойових дій Крижановського С.М., щодо зняття арешту з майна. Заявнику надано роз'яснення.

09.11.2022 надійшло звернення від особи з інвалідністю 2-ї групи внаслідок війни Ташматова В.А. щодо незаконно винесеної постанови про закриття виконавчого провадження. Заявнику надано роз'яснення.

Від осіб, визнаних судом недієздатними, звернень не надходило.

При розгляді звернень проводиться перевірка фактів, викладених у зверненнях, у разі виявлення порушень вживаються заходи щодо їх усунення. Заявникам надаються відповіді з роз'ясненням причин невиконання рішень, а також інформація про заходи, які було вжито для вирішення питання тощо.

За 2022 рік 58 звернень направлено за належністю для вирішення питання по суті (за 12 місяців 2021 року – 107 звернень).

На розгляді знаходиться 98 звернень станом на кінець звітної періоду, що складає 2,85% від загальної кількості звернень, отриманих за 2022 рік.

За минулий рік порушень термінів розгляду звернень громадян в Управлінні не було. Всі звернення розглянуто з дотриманням термінів, встановлених Законом України «Про звернення громадян».

Управлінням вжито певні організаційні заходи щодо забезпечення кваліфікованого, неупередженого, об'єктивного та своєчасного розгляду звернень громадян, оперативного вирішення порушених у них питань, задоволення законних вимог заявників, реального поновлення порушених конституційних прав та запобігання надалі таких порушень.

Так, за 12 місяців 2022 року з 882 скарг та 3933 заяв, що надійшли до Управління за наслідками розгляду визнані обґрунтованими не були. За аналогічний період 2021 року з 1454 скарг та 5524 заяв – 2 звернення за наслідками розгляду визнано обґрунтованими.

В Управлінні, з метою проведення заходів, спрямованих на захист законних прав та інтересів громадян, які звертаються до Управління створено умови для участі заявників у перевірці поданих ними заяв чи скарг та для ознайомлення з матеріалами перевірок відповідних звернень. Так, протягом 2022 року за участю заявника не розглядалися звернення (у зв'язку з військовим станом) (за 12 місяців 2021 року за участю заявника розглянуто 4 звернення).

Питання щодо стану виконавської дисципліни та розгляду звернень громадян систематично розглядаються на оперативних нарадах та колегіях Управління.

Так, протягом звітної періоду в Управлінні питання щодо стану виконавської дисципліни та звернень громадян розглядалося на засіданні колегії (рішення від 17.02.2022 №1 та від 18.07.2022 № 3).

В Управлінні щоквартально узагальнюється стан роботи щодо розгляду звернень громадян.

Протягом 12 місяців 2022 року керівництвом Управління та іншими посадовими особами органів юстиції на особистому прийомі прийнято 22 громадянина.

Крім того, в Управлінні діє «гаряча» телефонна лінія. Для визначення рівня ефективності роботи «гарячої» телефонної лінії на офіційному веб-сайті Управління в розділі «Гаряча лінія» в рубриці «Гаряча лінія Південного міжрегіонального управління Міністерства юстиції (м. Одеса)» розміщено опитування про те, чи задоволені громадяни роботою «гарячої» телефонної лінії, на яку за 2022 рік надійшло 2873 звернення.

Питання щодо перевірки роботи із зверненнями громадян, здійснення особистого прийому включаються до планів комплексних та цільових перевірок Управління.

Для забезпечення швидкої, зручної подачі електронного звернення громадянами було створено розділ «Звернення громадян» на офіційному веб-сайті Управління, в якому розміщено он-лайн форму для подачі електронного звернення. Ведеться систематична робота щодо оновлення рубрики «Найчастіші запитання», наповнення розділу статтями з питань звернень громадян, звітами про наслідки розгляду звернень громадян.

Також, на виконання вимог Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України від 07 лютого 2008 року № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», наказу Міністерства юстиції України від 15.02.2017 № 388/5 (зі змінами) «Про затвердження Порядку розгляду звернень та організації особистого прийому громадян у Міністерстві юстиції України, його територіальних органах, підприємствах, установах та організаціях, що належать до сфери його управління» на офіційному веб-сайті Управління систематично оприлюднюються щоквартальні звіти про наслідки розгляду звернень громадян в Управлінні.

Одночасно повідомляємо, що Управлінням організаційного забезпечення, документообігу та контролю щомісяця проводяться перевірки забезпечення надання консультації структурними підрозділами Управління громадянам у телефонному режимі.

Робота щодо розгляду звернень громадян в Управлінні ведеться відповідно до вимог чинного законодавства та знаходиться на постійному контролі у керівництва Управління.