**Звіт про звернення громадян, що надійшли до Державної служби морського та річкового транспорту України за 2018 рік**

Державною службою морського та річкового транспорту України протягом 2018 року проводилась відповідна робота, щодо неухильного виконання норм визначених Законом України «Про звернення громадян» та інших нормативно-правових актів, які регламентують роботу зі зверненнями громадян, забезпечувалась реалізація конституційних прав громадян на письмове звернення, особистий прийом і обов’язкове одержання обґрунтованої відповіді.

У 2018 році на адресу Державної служби морського та річкового транспорту України та через Урядовий контактний центр надійшло 137 звернень від громадян з різних регіонів України. Понад 96 % звернень надійшли до Морської адміністрації після прийняття чинності розпорядження Кабінету Міністрів України від 22 серпня 2018 № 621-р «Питання Державної служби морського та річкового транспорту України» розпочато здійснення Державною службою морського та річкового транспорту України покладених на нею постановою Кабінету Міністрів України від 06 вересня 2017 року «Про утворення Державної служби морського та річкового транспорту України» повноважень та виконання функцій з реалізації державної політики у сфері морського та річкового транспорту.

За звітний період зафіксовано 14 колективних звернень, що становить 19 % загальної кількості звернень. З урахуванням колективних звернень, своїм конституційним правом на звернення скористалося 1317 громадян. Серед загальної кількості звернень громадян складають скарги 69 % (95), заяви – 21 % (28) та пропозиції – 10 % (14).

Морською адміністрацією, у 2018 році опрацьовано 54 звернення громадян, що надійшли через Державну установу «Урядовий контактний центр, що складає 39 % загальної кількості отриманих звернень за 2018 рік. З них 12 отримано безпосередньо від урядового контактного центру, 42 звернення отримані від урядового контактного центру було отримано від інших органів, організацій.

В цілому 85 звернень надійшло від інших органів, установ, організації, а саме від Міністерства інфраструктури надійшло 78 звернень, від Державної служби України з безпеки на транспорті - 7 звернень, поштою було отримано 21 звернення.

Найактивнішими були громадяни Одеської області, частка їх звернень складає 32 % (44 звернення) загальної кількості звернень, з Донецької області було отримано 19 звернень, від громадян м. Києва – 16, Черкаської області – 13, дещо менше питань було у мешканців Дніпропетровської області, Кіровоградської області, Запорізької області, Львівської області та інших регіонів України.

Серед тих хто звертався протягом звітного періоду, 4 громадяни зазначили категорію та 15 громадян свій соціальний статус. Із них 2 указали, що вони є інвалідами 1 групи, 1 – ветераном праці, 1 – учасником бойових дій, також звернулося 6 робітників, 4 пенсіонери, 3 – працівника бюджетної сфери, 2 – приватні підприємці. В основному зверталися з питань реєстрації та видачі суднових документів, праці і заробітної плати, проблем портової інфраструктури. Цим зверненням приділялася особлива увага.

Важливу роль у посиленні довіри до влади відіграє особисте спілкування представників влади з громадянами. Особистий прийом громадян керівництвом Морської адміністрації протягом вересня – грудня 2018 року здійснювався відповідно до графіка затвердженого наказом Голови Державної служби морського та річкового транспорту України від 05.09.2018 № 40 «Про затвердження Графіку особистого прийому посадовими особами Державної служби морського та річкового транспорту України». З метою реалізації конституційного права громадян на звернення у розділі Громадянам / Громадська приймальня офіційного веб-сайту Морської адміністрації (https://marad.gov.ua) розміщено графік особистого прийому громадян керівництвом Державної служби морського та річкового транспорту України.

За період з вересня по грудень 2018 року було зареєстровано 4 звернення на особистому прийому керівництва Морської адміністрації.

Результати аналізу та узагальнення звернень, що надійшли до Морської адміністрації дають змогу визначити найбільш актуальні проблеми, що хвилюють громадян. Передусім, це питання стосовно реєстрації та видачі суднових документів – 48 звернень, що складає понад 35 % загальної кількості звернень.

Також громадяни порушували у свої зверненнях питання стосовно роботи системи підготовки та дипломування моряків в Україні – 10 звернень (7 %), праці і заробітної плати – 12 звернень (9 %), 3 громадянина (2 %) звернулося з питанням екології та природних ресурсів, 3 громадян (2 %) цікавило питання діяльності підприємств та установ. Також громадяни зверталися щодо інших питань транспортної галузі – 22 звернення (16%).

Всі звернення розглядалися керівництвом Морської адміністрації, яким надано відповідні доручення виконавцям. Разом з тим на 95 % звернень з вищезазначених питань було надано обґрунтовані відповіді з необхідними роз’ясненнями, інформуваннями тощо, 7 звернень, що складають 5 % загальної кількості знаходяться на виконанні в відповідальних структурних підрозділах Морської адміністрації, термін розгляду не порушено.

Робота з розгляду порушених у зверненнях питань, підвищення відповідальності керівників за належне реагування на обґрунтовані пропозиції, заяви, скарги, розв’язання проблем, які спричиняють звернення громадян, знаходиться на постійному контролі керівництва Морської адміністрації.

У Морській адміністрації постійно ведеться робота із забезпечення всебічного розгляду звернень громадян, вживаються заходи з посилення відповідальності керівників структурних підрозділів за вирішення питань, що порушуються у зверненнях, проводиться особистий прийом керівництвом Морської адміністрації для встановлення діалогу з громадськістю з метою забезпечення участі громадян у формуванні та реалізації державної політики.

**Звіт про звернення громадян, які надійшли до Морської адміністрації за 2018 рік**

За 2018 рік до Державної служби морського та річкового транспорту надійшло 137 звернень громадян.

**За формою надходження:**

* від інших органів, установ, організацій – 85;
* електронна пошта – 14;
* від Урядового контактного центру – 12;
* пошта – 21;
* на особистому прийомі – 4;
* інші – 1.

**За видом:**

* заява – 28;
* скарга – 95;
* пропозиція – 14.

**За категорією**:

* інвалід 1 групи– 2;
* учасник бойових дій – 1;
* ветеран праці – 1;
* інші – 133.

**За соціальним статусом:**

* працівник бюджетної сфери – 3;
* пенсіонер – 4;
* робітних – 6;
* приватний підприємець – 2;
* інші – 122.

**За регіоном:**

* м. Київ – 16;
* Київська обл. – 6;
* Одеська обл. – 44;
* Дніпропетровська обл. –5;
* Миколаївська обл. – 2;
* Херсонська обл. – 2;
* Черкаська обл. – 13;
* Полтавська обл. – 2;
* Донецька обл. – 19;
* Запорізька обл. – 2;
* Львівська обл. – 3;
* Волинська обл. – 3;
* Луганська обл. – 2;
* Харківська обл. – 1;
* Кіровоградська обл. – 2;
* інші – 15.

**З питання**

* транспорт і зв'язок – 22;
* реєстрація та видача суднових документів – 48;
* праця і заробітна плата – 12;
* соціальна політика. Соціальних захист населення – 1;
* перевезення морським та річковим транспортом – 4 ;
* підозра на корупційні дії посадової особи Морської адміністрації – 25;
* стосовно роботи системи підготовки та дипломування моряків в Україні – 10;
* проблеми портової інфраструктури – 1;
* діяльність підприємств та установ – 3;
* екологія та природні ресурси – 3;
* економічна, цінова, інвестиційна, зовнішньоекономічна, регіональна політика та будівництво, підприємництво -1;
* державне будівництво, адміністративно-територіальний устрій – 3;
* інше – 4.