

|  |
| --- |
| Про підсумки роботи місцевих органів вико­навчої влади та органів місцевого самоврядування області з розгляду звернень громадян у 2015 році та завдання щодо її удосконалення у 2016 році |

На підставі статей 6, 25, 39 Закону України “Про місцеві державні адмі­ністрації”, з метою безумовного виконання в області 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”, враховуючи інформацію з цього питання (додається):

1. Головам райдержадміністрацій, керівникам структурних підрозділів об­ласної державної адміністрації, рекомендувати міським (міст обласного зна­чення) головам у межах наданих повноважень:

1.1. Посилити контроль за повним, об’єктивним і кваліфікова­ним розгля­дом звернень громадян, не допускати порушень термінів їх розгляду, фактів надання неконкретних, неповних або неточних відповідей та перебу­вання звернення на розгляді й контролі тривалий час.

1.2. З метою зменшення кількості повторних звернень і звернень до вищестоящих органів влади, недопущення випадків безпідставної відмови та формалізму в задоволенні законних вимог заявників забезпечити якісний рівень організації розгляду звернень громадян за участі заявників із наданням їм можливості знайомитися із матеріалами при розгляді звернення.

1.3. Звертати особливу увагу на вирішення питань, порушених у колек­тивних зверненнях, котрі можуть викликати негативний суспільний резонанс і дестабілізувати загальну ситуацію у регіоні, а також першочерговий розгляд звернень соціально незахищених верств населення та осіб, які мають особливі заслуги перед Україною.

1.4. У разі відмови в задоволенні вимог, викладених у заяві (клопотанні), письмово доводити до відома заявника обґрунтовані мотиви відмови з поси­ланням на закон та роз’яснювати порядок оскарження прийнятого рішення.

1.5. Забезпечити неухильне дотримання графіків особистого прийому та виїзного особистого прийому гро­мадян, акцентуючи увагу на належний рівень підготовки і проведення цих прийомів.

1.6. Підвищити ефективність використання “гарячих” телефонних ліній і телефонів довіри для оперативного реагування на нагальні потреби жителів регіону.

1.7. Посилити виконавську дисципліну посадових осіб щодо на­леж­ного виконання службових обов’язків із розгляду звернень громадян шляхом при­тягнення винних у вста­новленому законо­давством порядку до дисциплі­нарної відповідальності.

1.8. У І кварталі поточного року розглянути на засіданнях колегій район­них, структурних підрозділів обласної державних адміністрацій, засідан­нях виконавчих комітетів міських (міст обласного значення) рад під­сумки роботи зі звернен­нями громадян за минулий рік та стан виконання вищезазначеного Указу Президента України.

1.9. Забезпечити щоквартальне інформування населення у місцевих засо­бах масо­вої інформації та на офіційних веб-сайтах щодо організації роботи зі звер­неннями громадян, роз’яснення та надання правової допомоги з найбільш актуальних питань, що хвилюють громадян.

1.10. Про вжиті заходи інформувати облдержадміністрацію щопівроку до 10 числа місяця, наступного за звітним періодом.

2. Управлінню інформаційної діяльності та комунікацій з громадськістю облдержадміністрації забезпечити висвітлення роботи зі зверненнями грома­дян, зокрема “гарячої” теле­фонної лінії “Запитай у влади”, на офіційному веб-сайті та місцевих засобах масової інформації.

3. Відділу роботи із зверненнями громадян апарату обласної державної адміністрації забезпечити:

3.1. Разом з помічниками заступників голови облдержадміністрації опе­ративний розгляд і пересилання звернень за належністю у терміни, визначені чинним законодавством України.

3.2. Постійний моніторинг звернень громадян і контроль за належним вирішенням порушених у них проблемних питань із подальшим інформуван­ням керівництва облдержадміністрації.

3.3. Надсилання райдержадміністраціям, виконавчим комітетам міських (міст обласного зна­чення) рад аналітичних матеріалів щодо роботи зі звер­неннями громадян за 2015 рік.

3.4. Надання методичної та практичної допомоги райдержадміністра­ціям, структурним підрозділам обласної державної адміністрації щодо вико­нання вимог законодавства про звернення громадян, у тому числі система­тичне проведення навчан­ня, семінарів, нарад з працівниками, які безпосе­редньо відпові­дають за органі­зацію роботи з розгляду звернень громадян.

4. Визнати таким, що втратило чинність, розпорядження голови обласної державної адміністрації від 26.02.2015 № 89/2015-р “Про підсумки роботи міс­цевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування об­ласті з розгляду звер­нень громадян у 2014 році та завдання щодо підвищення її ефективності у 2015 році”.

5. Контроль за виконанням цього розпорядження покласти на заступника голови облдержадміністрації відповідно до розподілу обов’язків.

Перший заступник

голови адміністрації В. Процюк