

|  |
| --- |
| Про підсумки роботи органів вико­навчої влади та органів місцевого самоврядування області з розгляду звернень громадян у 2013 році та завдання щодо її удосконалення у 2014 році |

На підставі статей 6, 25 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. Установити дієвий контроль за повним, об’єктивним і кваліфікова­ним розглядом звернень громадян, не допускати порушення термінів розгляду звернень та перебування розгляду звернення на контролі тривалий час; фактів надання неповних, неконкретних, неточних відповідей.

1.2. З’ясовувати причини, що породжують повторні звернення громадян, та не допускати випадків безпідставної відмови у задоволенні законних вимог заявників, проявів упередженості, халатності та формалізму під час розгляду порушених у зверненні питань.

1.3. У разі прийняття рішення про відмову у задоволенні вимог, викла­дених у заяві (клопотанні), доводити його до відома у письмовій формі з поси­ланням на закон і викладенням мотивів відмови та роз’ясненням порядку оскарження прийнятого рішення.

1.4. Посилити увагу до проблем громадян, що потребують соціального захисту та підтримки, зокрема, у рамках реалізації соціальних ініціатив Пре­зидента України.

1.5. Підвищити ефективність використання гарячих телефонних ліній та телефонів довіри для оперативного реагування на нагальні потреби жителів регіону.

1.6. За­безпечити належну взаємодію органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування з метою аналізу звернень, які надходять від жителів відповідного регіону, для вирішення актуальних питань, порушених у колек­тивних зверненнях.

1.7  Посилити контроль за дотриманням графіків особистого прийому гро­мадян, у тому числі за місцем роботи і проживання.

1.8. Посилити виконавську дисципліну посадових осіб за належну орга­ні­зацію роботи зі зверненнями громадян та результативність вирішення пору­шених у них питань, у тому числі шляхом притягнення винних у вста­нов­леному законо­давством порядку до дисциплінарної відповідальності за неви­конання чи нена­лежне виконання службових обов’язків щодо розгляду звер­нень громадян.

1.9. У І кварталі поточного року розглянути на засіданнях колегій район­них державних адміністрацій, структурних підрозділів облдержадміністрації, засідан­нях виконавчих комітетів міських (міст обласного значення) рад під­сумки роботи органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування зі звернен­нями громадян у 2013 році та стан виконання 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”.

1.10. Забезпечити щоквартальне інформування населення у 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.

1.11. 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 та роботи гарячої теле­фонної лінії “Запитай у влади” у місцевих засобах масової інформації.

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

3.1. Надсилання райдержадміністраціям, міським (міст обласного зна­чення) радам, структурним підрозділам облдержадміністрації інформації та аналітичних матеріалів щодо роботи зі зверненнями громадян за 2013 рік.

3.2. Контроль за всебічним, неупередженим, об’єктивним та оператив­ним вирішенням порушених у зверненнях громадян проблемних питань від­повідно до чинного законодавства України.

3.3. Постійний моніторинг звернень громадян з подальшим інформуван­ням керівництва облдержадміністрації.

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 органі­зацією роботи з розгляду звернень громадян.

4. Визнати таким, що втратило чинність, розпорядження голови обласної державної адміністрації від 27.02.2013 № 43/2013-р “Про організацію роботи органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування об­ласті з розгляду звер­нень громадян у 2012 році та завдання щодо її удосконалення у 2013 році ”.

5. Контроль за виконанням цього розпорядження покласти на заступника голови – керівника апарату облдержадміністрації Л.Бернадську.

Перший заступник

голови адміністрації В.Гаврішко