



ХМЕЛЬНИЦЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

## РОЗПОРЯДЖЕННЯ

25.03.2021

Хмельницький

№ 327/2021-р

Про підсумки роботи місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування області з розгляду звернень громадян у 2020 році та першочергові заходи щодо ефективного забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення у 2021 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, керівникам інших органів місцевого самоврядування у межах наданих повноважень:

1) проаналізувати та взяти до відома інформацію “Про підсумки роботи місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування області з розгляду звернень громадян у 2020 році та першочергові заходи щодо ефективного забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення у 2021 році”;

2) у I кварталі поточного року на засіданнях колегій районних, структурних підрозділів обласної державних адміністрацій, засіданнях виконавчих комітетів міських (міст обласного значення) рад, інших органів місцевого самоврядування проаналізувати підсумки роботи зі зверненнями громадян за 2020 рік і стан виконання вищезазначеного указу Президента України;

3) забезпечити об'єктивність, своєчасність розгляду звернень, перевірку викладених фактів, прийняття відповідних рішень;

4) з метою недопущення випадків упередженості, халатності та формалізму при розгляді звернень, у разі потреби, безпосередньо залучати заявників до перевірки фактів, викладених у заяві, з наданням їм можливості знайомитися із матеріалами перевірки, що, у свою чергу, сприятиме зменшенню кількості повторних звернень і звернень до вищестоящих органів влади;

5) приділяти першочергову увагу розв'язанню проблем, з якими звертаються особи з інвалідністю внаслідок війни, учасники бойових дій, особи, які мають особливі заслуги перед Україною, а також соціально незахищені верстви населення;

6) забезпечити якісну підготовку і проведення "гарячих" телефонних ліній, неухильно дотримуючись затверджених графіків;

7) у разі визнання заяви чи скарги необґрунтованою, письмово доводити до відома заявника обґрунтовані мотиви відмови з посиланням на законодавство та роз'яснювати порядок оскарження прийнятих рішень;

8) забезпечити оперативне й ефективне реагування на гострі проблеми у зверненнях громадян, у тому числі в колективних, котрі можуть викликати негативний резонанс в області;

9) створити умови для реалізації конституційних прав громадян на інформацію, розмістивши на офіційних вебсайтах нормативно-правові документи, інформацію про "Телефон довіри", графіки прийомів громадян, форму електронного звернення тощо;

10) про вжиті заходи інформувати обласну державну адміністрацію щопівроку, до 15 числа місяця, наступного за звітним періодом.

2. Департаменту інформаційної діяльності, культури, національностей та релігій обласної державної адміністрації спільно з відділом роботи із зверненнями громадян апарату забезпечити висвітлення на офіційному вебсайті обласної державної адміністрації роботи зі зверненнями громадян, зокрема особистих, виїзних особистих прийомів громадян, "гарячої" телефонної лінії "Запитай у влади" за участю голови обласної державної адміністрації, його заступників, керівника апарату.

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

1) надсилання аналітичних матеріалів щодо роботи зі зверненнями громадян за 2020 рік райдержадміністраціям, міським (міст обласного значення) радам, іншим органам місцевого самоврядування;

2) разом із відділом забезпечення діяльності керівництва апарату обласної державної адміністрації оперативний розгляд і надсилання звернень виконавцям у терміни, визначені діючим законодавством України;

3) контроль за своєчасним розглядом виконавцями звернень громадян та отриманням відповідей на них у терміни, визначені діючим законодавством України;

4) надання методичної та практичної допомоги райдержадміністраціям, структурним підрозділам обласної державної адміністрації з питань організації роботи щодо розгляду звернень громадян.

4. Визнати таким, що втратило чинність, розпорядження голови обласної державної адміністрації від 03.03.2020 № 226/2020-р “Про підсумки роботи місцевих органів виконавчої влади та органів місцевого самоврядування області з розгляду звернень громадян у 2019 році та основні заходи щодо підвищення ефективності цієї роботи у 2020 році”.

5. Контроль за виконанням цього розпорядження покласти на заступників голови відповідно до розподілу обов’язків, керівника апарату обласної державної адміністрації.

Голова адміністрації

Сергій ГАМАЛІЙ