



ЗАПОРІЗЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

## РОЗПОРЯДЖЕННЯ

голови обласної державної адміністрації

24.05.2021

м. Запоріжжя

№ 355

### **Про організацію роботи зі зверненнями громадян у 2021 році**

Керуючись ст. 25 Закону України «Про місцеві державні адміністрації», ст. 28 Закону України «Про звернення громадян», Указом Президента України від 07.02.2008 № 109/2008 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» (далі – Указ) та заслухавши стан роботи зі зверненнями громадян в органах державної влади та місцевого самоврядування на засіданні колегії облдержадміністрації,

#### **ЗОБОВ'ЯЗУЮ:**

1. Першого заступника, заступників голови, керівника апарату облдержадміністрації звернути увагу на необхідність підвищення вимог до керівників структурних підрозділів облдержадміністрації та її апарату щодо забезпечення об'єктивного, всебічного і вчасного розгляду звернень громадян відповідно до вимог чинного законодавства України.

2. Керівників структурних підрозділів облдержадміністрації, голів райдержадміністрацій:

1) установити особистий контроль за повним, кваліфікованим і об'єктивним розглядом звернень громадян, додержанням вимог законодавства при їх розгляді;

2) своєчасно направляти до Комунальної установи «Запорізький обласний контактний центр» Запорізької обласної ради оформлені належним чином електронні копії відповідей за результатами розгляду звернень, що надходять з телефонних «гарячих ліній»;

3) забезпечити рівень організації роботи із зверненнями громадян відповідно до показників, визначених постановою Кабінету Міністрів України від 24.06.2009 № 630 «Про затвердження Методики оцінювання рівня організації роботи із зверненнями громадян в органах виконавчої влади».

### 3. Голів райдержадміністрацій:

1) забезпечити доведення до населення району інформації про проведення телефонних «гарячих ліній» шляхом її оприлюднення на офіційних вебсайтах місцевих органів влади, місцевих друкованих засобах масової інформації, інформаційних стендах, в інший прийнятний для громадян спосіб;

2) до 01.08.2021 розглянути на засіданні колегії райдержадміністрації питання організації роботи зі зверненнями громадян на території району та взаємодії з органами місцевого самоврядування у цій сфері в умовах завершення чергового етапу реформи децентралізації в Україні;

3) затвердити графік перевірки стану роботи зі зверненнями громадян, відповідно до якого проводити перевірки в органах місцевого самоврядування, які розташовані на території району; на період дії карантинних обмежень, за неможливості проведення перевірки на місці, здійснювати перевірки з використанням електронних засобів зв'язку;

4) ефективно використовувати механізм «днів контролю» та постійно діючої комісії з питань розгляду звернень громадян відповідно до Указу для розгляду, з'ясування та викорінення причин виявлених порушень вимог чинного законодавства або формального підходу при розгляді звернень громадян;

5) надавати звітну інформацію про стан роботи зі зверненнями громадян відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації щокварталу до 10 числа місяця, що настає за звітним періодом.

### 4. Рекомендувати сільським, селищним, міським головам:

1) забезпечити виконання пункту 2 цього розпорядження;

2) Запорізькому, Бердянському, Енергодарському, Мелітопольському та Токмацькому міським головам надавати звітну інформацію відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації щокварталу до 10 числа місяця, що настає за звітним періодом.

3) до 01.01.2022 надати райдержадміністраціям для узагальнення інформаційні матеріали за підсумками проведеної у 2021 році роботи зі зверненнями громадян згідно з вимогами Указу (крім Запорізького, Бердянського, Енергодарського, Мелітопольського та Токмацького міських голів).

5. Рекомендувати Запорізькому, Бердянському, Мелітопольському та Токмацькому міським головам організувати періодичне проведення телефонних «гарячих ліній» особистого спілкування керівників органу з громадянами, замість особистих прийомів на період дії карантинних обмежень.

6. Відділ роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації забезпечити:

1) направлення Інформаційно – аналітичної довідки щодо стану виконання Указу (до матеріалів засідання колегії облдержадміністрації) головам райдержадміністрацій, сільським, селищним, міським головам;

2) спільно із Запорізьким регіональним центром підвищення кваліфікації підготовку та проведення семінару-навчання для працівників відділів роботи із зверненнями громадян апаратів райдержадміністрацій та відповідальних фахівців виконавчих органів сільських, селищних, міських рад щодо організації роботи зі зверненнями громадян відповідно до вимог чинного законодавства України;

3) організацію у четвертому кварталі 2021 року заслуховування головою облдержадміністрації особистих доповідей голів райдержадміністрацій про стан роботи зі зверненнями громадян;

4) підготовку узагальненої інформації про стан виконання цього розпорядження голові облдержадміністрації до 15.02.2022;

5) підготовку проєкту розпорядження до 04.06.2021 про затвердження робочої групи для опрацювання створення єдиної обласної електронної системи опрацювання звернень громадян та інтеграції в неї електронних систем обліку звернень, що використовуються органами місцевої виконавчої влади та місцевого самоврядування області.

7. Контроль за виконанням цього розпорядження покласти на керівника апарату облдержадміністрації Зінаїду Бойко.

Голова

Олександр СТАРУХ