



БЕРДЯНСЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
ЗАПОРІЗЬКОЇ ОБЛАСТІ

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

голови районної державної адміністрації

15.06.2021

№ 183

**Про організацію роботи із
зверненнями громадян в
Бердянській районній державній
адміністрації у 2021 році**

Керуючись статтями 6, 25 Закону України «Про місцеві державні адміністрації», статтею 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), на виконання розпорядження голови Запорізької обласної державної адміністрації від 24.05.2021 № 355 «Про організацію роботи зі зверненнями громадян у 2021 році»,

ЗОБОВ'ЯЗУЮ:

1 Першого заступника, заступників голови, керівника апарату райдержадміністрації, керівників структурних підрозділів забезпечити:

1.1 безумовне виконання вимог Закону України «Про звернення громадян», актів Президента України та Уряду із забезпечення реалізації громадянами конституційного права на звернення;

1.2 дотримання графіків особистих прийомів громадян, особистих виїзних прийомів громадян та графіків проведення «прямих» телефонних ліній.

1.3 посилення персональної відповідальності за рівнем виконавської дисципліни посадових осіб при розгляді звернень громадян.

2 Відділ по роботі із зверненнями громадян апарату райдержадміністрації забезпечити:

2.1 дієвий контроль за повним, кваліфікованим і об'єктивним розглядом звернень громадян, додержанням встановлених законодавством термінів їх розгляду, своєчасним наданням відповідей заявникам та інформацій про

наслідки розгляду звернень, які перебувають на контролі в райдержадміністрації;

2.2 можливість подання громадянами до райдержадміністрації письмового звернення з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення);

2.3 реєстрацію та належний розгляд електронних звернень громадян та усних звернень, які надходять за допомогою засобів телефонного зв'язку;

2.4 здійснення обліку звернень громадян у системі електронного документообігу ОПТИМА-WorkFlow відповідно до вимог чинного законодавства, дотримання порядку формування справ за зверненнями громадян та їх комплектацію;

2.5 своєчасне направлення до Комунальної установи «Запорізький обласний контактний центр» Запорізької обласної ради оформлених належним чином електронних копій відповідей за результатами розгляду звернень, що надходять з телефонних «гарячих ліній»;

2.6 систематичне розміщення на офіційному сайті райдержадміністрації інформації щодо організації роботи зі зверненнями громадян, а також періодичне оприлюднення звітних матеріалів у засобах масової інформації;

2.7 доведення до населення району інформації про проведення прямих телефонних ліній шляхом її оприлюднення на офіційних веб-сайтах місцевих органів влади, місцевих друкованих засобах масової інформації, інформаційних стендах, в інший прийнятний для громадян спосіб;

2.8 затвердження до 01.07.2021 року графіку 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;

2.9 надання звітної інформації про стан роботи зі зверненнями громадян відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації щокварталу до 10 числа місяця, що настає за звітним періодом.

2.10 інформування про хід виконання цього розпорядження керівника апарату райдержадміністрації - щоквартально до 5 числа наступного місяця;

3 Рекомендувати сільським, селищним та міським головам Бердянського району:

3.1 систематично аналізувати роботу зі зверненнями громадян, домагатися усунення причин, що породжують обгрунтовані скарги до органів влади усіх рівнів.

3.2 періодично заслуховувати на засіданнях виконавчих комітетів питання про стан роботи зі зверненнями громадян;

3.3 надавати до відділу по роботі із зверненнями громадян апарату райдержадміністрації інформацію про стан роботи із зверненнями громадян щокварталу до 2 числа місяця, наступного за звітним;

3.4 до 01.01.2022 надати до відділу по роботі із зверненнями громадян апарату райдержадміністрації, для узагальнення, інформаційні матеріали за підсумками проведеної у 2021 році роботи зі зверненнями громадян згідно з вимогами Указу.

4 Визнати таким, що втратило чинність, розпорядження голови райдержадміністрації від 01.04.2020 № 90 «Про стан роботи із зверненнями громадян в Бердянській районній державній адміністрації за 2019 рік та вдосконалення відповідної роботи у 2020 році».

5 Контроль за виконанням розпорядження покласти на керівника апарату райдержадміністрації А. Галушак.

Голова районної
державної адміністрації

О. БАКАЙ