



## ТЕРНОПІЛЬСЬКА ОБЛАСНА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ

# РОЗПОРЯДЖЕННЯ ГОЛОВИ ОБЛАСНОЇ ДЕРЖАВНОЇ АДМІНІСТРАЦІЇ

від 31 січня 2019 року

№ 35-од

### *Про підсумки розгляду звернень громадян, що надійшли до облдержадміністрації у 2018 році*

Упродовж 2018 року облдержадміністрацією, її структурними підрозділами, місцевими органами виконавчої влади та органами місцевого самоврядування здійснювалися системні заходи щодо виконання 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”, інших законодавчих та нормативно-правових актів з питань роботи зі зверненнями громадян.

За звітний період до органів виконавчої влади всіх рівнів та органів місцевого самоврядування області надійшло 153495 звернень громадян, що на 14% більше ніж за 2017 рік. До облдержадміністрації надійшло 7500 звернень, із них 2785 листів надійшли поштою, 178 звернень подано на особистому прийомі в керівництва облдержадміністрації та 4537 звернень від жителів області надійшло на урядову телефонну „гарячу лінію”.

Із загального числа звернень громадян, що надійшли у 2018 році до облдержадміністрації, позитивно вирішено 1829, або 24 %.

На виконання постанови Кабінету Міністрів України від 12 серпня 2009 р. № 898 „Про взаємодію органів виконавчої влади та державної установи „Урядовий контактний центр” структурними підрозділами обласної державної адміністрації, територіальними органами центральних органів виконавчої влади, районними державними адміністраціями, виконавчими комітетами міських рад міст обласного значення забезпечено оперативне реагування на дзвінки громадян області.

Обласною державною адміністрацією вживалися заходи щодо недопущення надання неоднозначних, необґрунтованих відповідей за зверненнями громадян, надавалися чіткі роз’яснення порядку оскарження прийнятих за ними рішень. Для об’єктивного розгляду окремих звернень громадян за дорученням керівництва облдержадміністрації створювалися

робочі групи. Ці звернення та звернення осіб з числа малозахищених категорій населення перебували на постійному контролі в керівництва облдержадміністрації, вживались відповідні заходи щодо їх позитивного вирішення.

Однак окремі структурні підрозділи облдержадміністрації та райдержадміністрації забезпечують недостатньо ефективний і відповідальний розгляд звернень громадян, допускається порушення термінів розгляду, в більшості випадків відсутня оперативність щодо вирішення питань, порушених у заявах і скаргах громадян.

З метою подальшої організації належної роботи із зверненнями громадян:

1. Аналітичну довідку про підсумки роботи із зверненнями громадян, що надійшли до облдержадміністрації у 2018 році, взяти до відома та направити головам райдержадміністрацій, керівникам структурних підрозділів облдержадміністрації, територіальних органів центральних органів виконавчої влади, виконавчим комітетам міських рад міст обласного значення для реагування та вжиття заходів щодо усунення недоліків.

2. Звернути увагу заступників голови облдержадміністрації на необхідність підвищення вимогливості до керівників структурних підрозділів облдержадміністрації щодо забезпечення об'єктивного, всебічного і вчасного розгляду звернень громадян відповідно до вимог чинного законодавства України.

3. Керівникам структурних підрозділів обласної державної адміністрації, районних державних адміністрацій, територіальних органів центральних органів виконавчої влади, виконавчим комітетам міських рад міст обласного значення:

1) вживати системних заходів щодо забезпечення якісно нового рівня організації роботи зі зверненнями громадян відповідно до встановлених вимог законодавства України;

2) своєчасно оприлюднювати графіки прийомів громадян, здійснювати проведення особистих прийомів, у тому числі виїзних, посадовими особами відповідно до затверджених графіків;

3) проводити щоквартальний моніторинг звернень громадян, постійно здійснювати заходи щодо виявлення проблемних питань мешканців міст та районів області з метою упередження надходження повторних звернень;

4) вживати заходів щодо притягнення до відповідальності у порядку, передбаченому чинним законодавством України, посадових осіб, з вини яких порушено законні інтереси та права громадян.

4. Відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації:

1) забезпечити вивчення у 2019 році стану організації роботи зі зверненнями громадян у структурних підрозділах обласної державної адміністрації та райдержадміністраціях згідно із затвердженими графіками;

2) надавати методичну допомогу виконавчим комітетам міських рад, обласним підприємствам і установам стосовно організації роботи зі зверненнями громадян відповідно до вимог чинного законодавства України;

3) здійснювати постійний моніторинг звернень громадян, які надходять до облдержадміністрації, доводити результати моніторингу до відома керівництва облдержадміністрації для відповідного реагування.

5. Структурним підрозділам обласної державної адміністрації, районним державним адміністраціям, виконавчим комітетам міських рад міст обласного значення, територіальним органам центральних органів виконавчої влади про проведену роботу інформувати відділ роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації до 1 квітня 2019 року.

6. Відділу роботи із зверненнями громадян апарату облдержадміністрації забезпечити узагальнення поданих матеріалів та про виконання розпорядження інформувати обласну державну адміністрацію до 15 квітня 2019 року.

7. Контроль за виконанням розпорядження доручити керівникові апарату обласної державної адміністрації Віталію Сікіринському.

**Голова адміністрації**

**Степан БАРНА**