



ГОЛОВНЕ ТЕРИТОРІАЛЬНЕ УПРАВЛІННЯ
ЮСТИЦІЇ У ЧЕРНІВЕЦЬКІЙ ОБЛАСТІ

Н А К А З

06.02.2017

Чернівці

№ 21/5

**Про затвердження Плану
заходів зі звернень громадян**

Відповідно до 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»

НАКАЗУЮ :

1. Затвердити План заходів, спрямованих на забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення, підвищення ефективності роботи зі зверненнями громадян на 2017 рік (далі - План заходів), що додається.

2. Заступникам начальника Головного територіального управління юстиції у Чернівецькій області, керівникам структурних підрозділів Головного територіального управління юстиції у Чернівецькій області, начальникам відділів державної реєстрації актів цивільного стану та начальникам відділів державної виконавчої служби (у регіоні), забезпечити, відповідно до своїх повноважень, виконання Плану заходів .

3. Контроль за виконанням цього наказу залишаю за собою.

Начальник управління

В.Хохуляк

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ Головного територіального
управління юстиції у Чернівецькій
області

06.02.2017 № 21/5

**План
заходів спрямованих на забезпечення реалізації та гарантування
конституційного права на звернення, підвищення ефективності
роботи зі зверненнями громадян на 2017 рік**

№ п/п	Зміст заходів	Термін виконан ня	Виконавець
1	2	3	4
1	Забезпечувати неухильне дотримання вимог Закону України «Про звернення громадян», Указу Президента України «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування» від 07 лютого 2008 року.	Постійно	Заступники начальника та керівники структурних підрозділів Головного територіального управління юстиції, начальники відділів державної реєстрації актів цивільного стану та начальники відділів державної виконавчої служби (у регіоні)
2	Забезпечити реалізацію конституційних прав громадян на письмове звернення та особистий прийом, обов'язкове одержання обґрунтованої відповіді, неухильне виконання норм Закону України «Про звернення громадян», зокрема щодо: - недопущення надання неоднозначних, необґрунтованих відповідей на звернення громадян, із порушенням строків, установлених законодавством, безпідставної передачі розгляду звернень іншим органам та органам, дії яких оскаржуються;	Постійно	Заступники начальника та керівники структурних підрозділів Головного територіального управління юстиції, начальники відділів державної реєстрації актів цивільного стану та начальники відділів державної виконавчої служби (у регіоні)

	<ul style="list-style-type: none"> - викоренення практики визнання заяв чи скарг необґрунтованими без роз'яснення заявникам порядку оскарження прийнятих за ними рішень; - створення умов для участі заявника у перевірці поданої ним пропозиції, заяви чи скарги, надання можливості знайомитися з матеріалами перевірок відповідних звернень; - з'ясування причин, що породжують повторні звернення громадян, систематичного аналізу випадків безпідставної відмови в задоволенні законних вимог заявників, проявів упередженості, халатності та формалізму при розгляді звернень; - запровадження постійного контролю за організацією роботи посадових та службових осіб зі зверненнями громадян. 		
3	<p>Вживати заходи спрямовані на поновлення прав і свобод громадян, порушених унаслідок недодержання вимог законодавства про звернення громадян, притягнення винних осіб, у встановленому порядку, до відповідальності, у тому числі до дисциплінарної за невиконання чи неналежне виконання службових обов'язків щодо розгляду звернень громадян.</p>	Постійно	Заступники начальника, керівники структурних підрозділів Головного територіального управління юстиції, начальники відділів державної реєстрації актів цивільного стану та начальники відділів державної виконавчої служби (у регіоні)
4	<p>Забезпечити:</p> <ul style="list-style-type: none"> - належну взаємодію з органами державної влади та органами місцевого самоврядування з метою оперативного і всебічного вирішення в межах наданих їм повноважень питань, з якими звертаються до них громадяни на 	Постійно	Заступники начальника, керівники структурних підрозділів Головного територіального управління юстиції, начальники відділів державної реєстрації актів цивільного стану

	<p>особистому прийомі;</p> <ul style="list-style-type: none"> - належне виконання вимог наказу Міністерства юстиції України від 18 березня 2004 року № 26/5 «Про затвердження Інструкції про порядок розгляду звернень та особистого прийому громадян у Міністерстві юстиції, в установах та організаціях, що належать до сфери його управління»; - проведення першочергового особистого прийому жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», інвалідів Великої Вітчизняної війни, Героїв Соціалістичної праці, Героїв Радянського Союзу, Героїв України; - розгляд звернень ветеранів війни та праці, інвалідів, непрацездатних осіб та осіб, які постраждали внаслідок аварії на Чорнобильській АЕС, багатодітних сімей, одиноких матерів, інших осіб, які потребують соціального захисту та підтримки, для чого залучати громадські приймальні. 		та начальники відділів державної виконавчої служби (у регіоні)
5	Забезпечити кваліфікований, неупереджений, об'єктивний та своєчасний розгляд звернень громадян, оперативне вирішення порушених у них питань, задоволення законних вимог заявників, реальне поновлення порушених конституційних прав та запобігання у подальшому таких порушень.	Постійно	Заступники начальника, керівники структурних підрозділів Головного територіального управління юстиції, начальники відділів державної реєстрації актів цивільного стану та начальники відділів державної виконавчої служби (у регіоні)
6	Невідкладно інформувати Головне територіальне управління юстиції про визнання звернення обґрунтованим.	Постійно	Начальники відділів державної реєстрації актів цивільного стану та начальники відділів державної виконавчої

			служби (у регіоні)
7	Проводити внутрішні навчання з працівниками головного управління юстиції, начальниками та спеціалістами відділів державної реєстрації актів цивільного стану та відділів державної виконавчої служби (у регіоні) з метою удосконалення роботи з розгляду звернень громадян.	Постійно	Сектор організаційної роботи, документування та контролю Головного територіального управління юстиції у Чернівецькій області
8	Забезпечити висвітлення через засоби масової інформації та на офіційному веб - сайті головного управління юстиції узагальнених матеріалів щодо організації роботи зі зверненнями громадян, графіків особистих прийомів громадян посадовими особами головного управління юстиції, роз'яснень на найбільш актуальні питання.	Постійно	Сектор організаційної роботи, документування та контролю Головного територіального управління юстиції у Чернівецькій області
9	Забезпечити кваліфікований, неупереджений, об'єктивний, своєчасний і справедливий розгляд звернень, які надійшли на урядову телефонну «гарячу лінію», відповідно до Порядку взаємодії органів виконавчої влади та державної установи «Урядовий контактний центр» із забезпечення оперативного реагування на звернення, що надходять на урядову телефонну «гарячу лінію», затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 12.08.2009 № 898.	Постійно	Заступники начальника, керівники структурних підрозділів, начальники відділів державної реєстрації актів цивільного стану та начальники відділів державної виконавчої служби (у регіоні)
10	Провести навчально-методичний семінар з питань розгляду звернень громадян з керівниками структурних підрозділів Головного управління юстиції в області, начальниками відділів державної реєстрації актів цивільного стану та начальниками відділів	Листопад 2017	Сектор організаційної роботи, документування та контролю Головного територіального управління юстиції у Чернівецькій області

	державної виконавчої служби (у регіоні), особами, відповідальними за цю ділянку роботи.		
11	При здійсненні цільових та комплексних перевірок районних та міських відділів державної реєстрації актів цивільного стану та відділів державної виконавчої служби (у регіоні) перевіряти питання виконання вимог Закону України «Про звернення громадян» та дотримання вимог ведення діловодства за зверненнями громадян.	Відповідно до плану роботи	Сектор організаційної роботи, документування та контролю Головного територіального управління юстиції у Чернівецькій області

**Завідувач сектору організаційної роботи,
документування та контролю Головного
територіального управління юстиції у
Чернівецькій області**

М.Новаковський