



**ДЕРЖАВНА СЛУЖБА УКРАЇНИ З НАДЗВИЧАЙНИХ СИТУАЦІЙ**  
**Головне управління Державної служби України з надзвичайних**  
**ситуацій у Харківській області**

**НАКАЗ**  
(з основної діяльності)

07 травня 2013 року

м. Харків

№ 43

Про вдосконалення роботи зі зверненнями громадян та організацію особистого прийому громадян в Головному управлінні

Відповідно до статті 13 Закону України «Про звернення громадян», постанов Кабінету Міністрів України від 14 квітня 1997 року № 348 «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян в органах державної влади і місцевого самоврядування, об'єднаннях громадян, на підприємствах, в установах, організаціях незалежно від форм власності, в засобах масової інформації», від 24 вересня 2008 року № 858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян» та наказу ДСНС України від 10.04.2013 № 127 «Про затвердження Інструкції з діловодства за зверненнями громадян у системі ДСНС України»

**Н А К А З У Ю :**

**1. Затвердити:**

1.1. Порядок організації та проведення особистого прийому громадян в Головному управлінні, що додається.

1.2. Графік особистого прийому громадян керівним складом Головного управління, згідно додатку 1.

1.3. Графік особистого прийому громадян начальниками структурних підрозділів апарату Головного управління, згідно додатку 2.

1.4. Довідку про роботу із зверненнями громадян, згідно додатку 3.

1.5. Довідку про кількість звернень громадян за основним змістом у розрізі районів, згідно додатку 4.

## 2. Начальникам підпорядкованих підрозділів Головного управління:

2.1. Призначити наказом по підрозділу співробітника, відповідального за організацію ведення діловодства за зверненнями громадян та зберігання цих документів. Внести відповідні доповнення до посадових інструкцій.

2.2. На інформаційних стендах вивісити основні вимоги Закону України «Про звернення громадян» від 02.10.1996 № 393/96-ВР, графіки особистого прийому громадян керівництвом Головного управління, начальниками структурних підрозділів апарату Головного управління та керівництвом підрозділу.

2.3. Забезпечити надання по електронній пошті (на електронну адресу: zg@kharkiv.mns.gov.ua) до 1 числа місяця, наступного за звітним кварталом, аналіз роботи за квартал та весь період з початку року за формами, визначеними додатками 3, 4 та разом з пояснювальною запискою про причини, які призвели до звернень громадян по основних напрямках питань, порушених у зверненнях, і заходи, що вживалися.

3. Призначити провідного фахівця відділу планування, аналітичного та документального забезпечення Удачину О.В. відповідальною за організацію ведення діловодства за зверненнями громадян в Головному управлінні.

4. Провідному фахівцю відділу планування, аналітичного та документального забезпечення Удачиній О.В.:

4.1. У випадках надходження до Головного управління повторних звернень громадян надавати начальнику відділу планування, аналітичного та документального забезпечення вичерпну інформацію (матеріали попередньої відповіді) та пропозиції щодо вжиття відповідних заходів реагування до відповідальних осіб.

4.2. Забезпечити збір та узагальнення звітних даних з підпорядкованих підрозділів. До 5 числа місяця, наступного за звітним кварталом, здійснювати аналіз роботи за квартал та весь період з початку року (з обов'язковим урахуванням даних по районах) за формами, визначеними додатками 3, 4 та разом з пояснювальною запискою про причини, які призвели до звернень громадян по основних напрямках питань, порушених у зверненнях, і заходи, що вживалися, подавати до Адміністративного департаменту ДСНС України.

4.3. Щороку до 5 числа готувати для начальника Головного управління через начальника відділу планування, аналітичного та документального забезпечення узагальнені дані про роботу із зверненнями громадян для обговорення на апаратній нараді по підсумкам роботи за рік.

4.4. Запропонувати ведення чіткого обліку усіх одержаних звернень, відповідей на них та зворотної інформації про остаточне вирішення порушених у зверненнях питань.

4.5. Забезпечити посилений контроль за зверненнями, які надійшли до Головного управління на розгляд від ДСНС України та надання відповідей про стан їх виконання в термін не більше 30 діб від дати їх реєстрації.

4.6. Забезпечити щоденний контроль за виконавською дисципліною в апараті Головного управління щодо організації роботи зі зверненнями громадян, щоп'ятниці надавати начальнику відділу планування, аналітичного та документального забезпечення інформацію для доповіді на апаратних нарадах про хід виконання одержаних пропозицій, заяв і скарг, терміни виконання яких минули у звітному тижні та про кількість повторних звернень. Вносити пропозиції щодо вжиття до посадових осіб відповідних заходів впливу.

5. Начальнику відділу планування, аналітичного та документального забезпечення підполковнику служби цивільного захисту Клішову Р.М.:

5.1. Забезпечити організацію особистого прийому громадян відповідно до затверджених Порядку та графіків особистого прийому.

5.2. Тримати на особистому контролі розгляд повторних звернень громадян.

6. Контроль за виконанням цього наказу покласти на першого заступника начальника Головного управління полковника служби цивільного захисту Волобуєва О.В. та начальника відділу планування, аналітичного та документального забезпечення підполковника служби цивільного захисту Клішова Р.М.

Начальник Головного управління  
генерал-майор служби цивільного захисту

П.В.Одарюк