



Красноградська районна державна адміністрація
Харківської області

РОЗПОРЯДЖЕННЯ

11 лютого 2020 року

Красноград

№ 43

**Про затвердження порядку роботи
із зверненнями громадян, що надійшли до районної
державної адміністрації, організації та проведення
особистого і виїзних прийомів громадян**

Керуючись статтями 6, 39 Закону України «Про місцеві державні адміністрації», згідно з постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 №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» (із змінами), з метою забезпечення реалізації конституційних прав громадян на звернення та особистий прийом, звернення до органів державної влади:

1. Затвердити Порядок роботи із зверненнями громадян, що надійшли до районної державної адміністрації, організації та проведення особистого і виїзних прийомів громадян (додається).

2. Визнати таким, що втратило чинність, розпорядження голови районної державної адміністрації від 27 липня 2016 року №304 «Про затвердження порядку роботи із зверненнями громадян, що надійшли до районної державної адміністрації, організації та проведення особистого та виїзних прийомів громадян».

3. Контроль за виконанням розпорядження покласти на керівника апарату районної державної адміністрації Ігоря САХА

Голова районної
державної адміністрації



Євген ТРЕТЬЯКОВ

ЗАТВЕРДЖЕНО
Розпорядження голови
районної державної адміністрації
11 лютого 2020 року № 43

Порядок

роботи із зверненнями громадян, що надійшли до районної державної адміністрації та організації та проведення особистого і виїзних прийомів громадян

I. Загальні положення

Цей Порядок розроблено згідно з Конституцією України, Законом України «Про звернення громадян», Указом Президента України від 07 лютого 2008 року №109 «Про першочергові заходи щодо забезпечення реалізації та гарантування конституційного права на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування», визначає основні вимоги до організації розгляду письмових звернень, проведення особистого прийому громадян керівництвом районної державної адміністрації у приймальні громадян з особистих питань, прийому за місцем проживання громадян району.

II. Порядок опрацювання та розгляду звернень

1. Письмове звернення – це викладені в письмовій формі пропозиції, заяви, скарги, що направлені поштою або передані громадянином особисто або через уповноважену особу, якщо ці повноваження оформлені згідно з чинним законодавством.

Письмове звернення також може бути надіслане з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв’язку (електронне звернення) на адресу:

E-mail: krasnohradska@rda.kh.gov.ua.

2. Письмові звернення можуть бути:

- індивідуальні – звернення, що подані окремою особою;
- колективні – звернення, подані групою осіб;
- повторні:

а) викладені громадянином або групою осіб у письмовій формі пропозиції, заяви, скарги виключно з тих питань, які вже були викладені в попередніх зверненнях і які розглянуті по суті, при цьому немає нових даних або фактів, що потребують додаткового вирішення;

б) якщо у зверненні оскаржуються рішення, прийняті при попередньому розгляді в районної державної адміністрації;

в) якщо у зверненні повідомляється про несвоєчасний розгляд питань, коли термін розгляду порушенено і заявник не отримав відповіді;

г) не вирішенні по суті чи не в повному обсязі питання, підняті в попередньому зверненні;

- дублетні – це пропозиції, заяви, скарги одного й того ж громадянина (або однієї і тієї ж групи осіб) з одного і того ж питання, що направлені різним адресатам та які надійшли на розгляд від державних органів вищого рівня або

інших установ, організацій, засобів масової інформації за належністю до районної державної адміністрації для їх вирішення по суті, якщо останні вже отримали звернення відповідного змісту, при цьому дублетні звернення до групи повторних звернень не відносяться;

- анонімні - письмові звернення не підписані автором (авторами), без зазначення місця проживання, а також такі, по яких неможливо встановити авторство.

3. Листи громадян, що надійшли на адресу районної державної адміністрації поштою, а також електронні звернення, отримує головний спеціаліст по роботі із зверненнями громадян апарату районної державної адміністрації, який за своїми посадовими обов'язками працює із зверненнями громадян.

Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на визначену електронну адресу, або дата заповнення електронної форми та її відправлення. Якщо електронне звернення надійшло на визначену електронну адресу у неробочий день та час, то датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

4. Головний спеціаліст по роботі із зверненнями громадян апарату районної державної адміністрації:

- перевіряє наявність конверта та додатків до листа, а також відповідність вимогам статті 5 Закону України «Про звернення громадян»;

- визначає суть, характер і короткий зміст звернення;

- перевіряє, чи є воно повторним або дублетним;

- реєструє, робить позначку «повторно», якщо звернення є таким, та додає особову справу заявника з попереднім зверненням і листуванням по ньому; якщо звернення взято на контроль органом влади вищого рівня, ставить штамп «контроль».

5. Прийом, попередній розгляд та реєстрація звернення не повинні перевищувати 3-денний термін.

6. Листи Героїв Радянського Союзу, Героїв України, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни, жінок, яким присвоєно звання «Мати-героїня», а також звернення, що надійшли на розгляд за дорученнями Президента України, Прем'єр-міністра України, Голови Верховної Ради, або голови обласної державної адміністрації розглядаються особисто головою районної державної адміністрації, а в разі його відсутності —заступником, на якого покладено виконання обов'язків голови районної державної адміністрації.

7. Звернення, оформлене без дотримання вимог статті 5 Закону України «Про звернення громадян» (тобто, у ньому не вказано прізвище, ім'я, по батькові або адреса, не підписане автором або немає дати, не викладено суті порушеного питання), повертається авторові з відповідними роз'ясненнями не пізніше ніж через 10 днів від дня його надходження. Копія такого звернення залишається у провадженні головного спеціаліста по роботі із зверненнями громадян.

8. Рішення про повернення звернення авторові приймає керівник апарату.

Відповідь заявнику з роз'ясненням вимог статті 5 Закону України «Про звернення громадян» готує головний спеціаліст по роботі із зверненнями громадян. Відповідь надається заявнику за підписом керівника апарату районної державної адміністрації.

9. Анонімні звернення розгляду не підлягають.

10. Письмові звернення, в яких порушені питання, вирішення яких не належить до повноважень районної державної адміністрації, пересилаються для розгляду за належністю органу, до компетенції якого відноситься вирішення питання по суті, у термін не більше 5 робочих днів із дня надходження до районної державної адміністрації, про що повідомляється громадянину, який подав звернення.

Рішення про направлення звернення за належністю приймають заступник голови районної державної адміністрації за напрямками діяльності та керівник апарату районної державної адміністрації. Звернення направляється визначеному органу супровідним листом із проханням повідомити заявника про результати розгляду його звернення.

11. Опрацьовані звернення передаються головним спеціалістом по роботі із зверненнями громадян на розгляд голові районної державної адміністрації. Голова знайомиться зі змістом звернення, визначає виконавця в особі заступника, до компетенції якого відноситься вирішення зазначених у зверненні питань.

У разі потреби вносяться пропозиції щодо призначення виконавцю комісійного розгляду звернення, із виїздом на місце або за участю заявника, а також визначення заходів щодо вирішення питання і розв'язання проблем, які є підставою для скарги.

Якщо виконавців декілька, вносяться пропозиції щодо визначення одного виконавця для збору та узагальнення інформації, підготовки відповіді заявнику або підготовки відповіді (проекту відповіді) за результатами розгляду до органу влади вищого рівня, яким установлено контроль.

12. Розглянуті керівництвом районної державної адміністрації письмові звернення передаються головному спеціалісту по роботі із зверненнями громадян апарату районної державної адміністрації для опрацювання резолюції (доручення) і направлення звернення на розгляд спеціалістам за напрямком.

У журналі реєстрації звернень головним спеціалістом робиться відмітка дати надходження звернень для опрацювання.

13. Контролю за вирішенням питань громадян підлягають:

- листи, про результати розгляду яких необхідно повідомити органи влади вищого рівня або організації;
- листи, у резолюції по яких указано конкретні завдання та терміни.

14. Головний спеціаліст по роботі із зверненнями громадян апарату районної державної адміністрації:

- заносить резолюції керівництва районної державної адміністрації та дату контролю;
- готує для відправки оригінали звернень з додатками та необхідну кількість копій звернень, якщо виконавців декілька. На оригіналі звернення ставиться

штамп «Контроль»;

- здійснює відправку відповідей на звернення адресатам;
- робить відмітку про дату відправлення відповіді заявнику у журналі.

15. Контроль за вирішенням питань громадян покладається на заступника голови районної державної адміністрації.

Контроль за дотриманням термінів розгляду звернень здійснює головний спеціаліст по роботі із зверненнями громадян.

16. Термін розгляду звернень установлюється головою районної державної адміністрації відповідно до статті 20 Закону України «Про звернення громадян».

Рішення про продовження терміну розгляду до 45 днів з моменту надходження звернення до районної державної адміністрації приймає голова районної державної адміністрації, яким установлений первинний контроль, на підставі обґрутованого подання виконавця з наступним повідомленням про зазначене заявитика.

17. Рішення про зняття з контролю звернень громадян приймають посадові особи, які прийняли рішення про взяття їх на контроль.

18. Звернення, на які даються попередні відповіді та інформації, із контролю не знімаються. Контроль завершується тільки після прийняття рішення та вжиття заходів щодо вирішення порушених у зверненні питань, в іншому випадку - інформація передається голові для ознайомлення та погодження продовження терміну або встановлення додаткового контролю, відповідне доручення направляється виконавцю.

19. Начальники структурних підрозділів районної державної адміністрації надають головному спеціалісту по роботі із зверненнями громадян апарату районної державної адміністрації інформацію про стан вирішення звернень за квартал, півріччя, дев'ять місяців та рік, допущені порушення під час вирішення та розгляду звернень, зазначають причини порушень і вжиті заходи.

III. Порядок організації і проведення особистого прийому громадян у районній державній адміністрації

1. Прийом громадян здійснюється щодня у приймальні громадян з особистих питань районної державної адміністрації головним спеціалістом по роботі із зверненнями громадян апарату районної державної адміністрації з 8.00 до 12.00 та з 13.00 до 17.15 (у п'ятницю до 16.00) крім суботи, неділі та свяtkових днів.

2. Вхід громадян до приймальні вільний.

3. Інформація про порядок особистого прийому громадян в районній державній адміністрації і графік прийому опубліковуються в районній газеті «Вісти Красноградщини», на веб-сайті та на стенді у приміщенні районної державної адміністрації.

4. Під час проведення особистого прийому громадян можуть бути присутні їх представники, повноваження яких оформлені в установленому порядку, та особи, які перебувають у родинних відносинах із цими громадянами (крім неповнолітніх дітей). Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому громадян не допускається.

5. Особистий прийом громадян головою районної державної адміністрації, заступником голови, керівником апарату районної державної адміністрації, начальниками структурних підрозділів районної державної адміністрації проводиться згідно із затвердженими графіками з питань, вирішення яких належить до повноважень районної державної адміністрації, а також відповідно до функціонального розподілу обов'язків між керівними працівниками районної державної адміністрації.

У разі необхідності, голова районної державної адміністрації може прийняти рішення про проведення особистого прийому громадян у інший день.

Прийом Героїв Радянського Союзу, Героїв України, Героїв Соціалістичної Праці, інвалідів Великої Вітчизняної війни, жінок, яким присвоєно звання «Мати-героїня», проводиться особисто головою районної державної адміністрації, заступником голови, керівником апарату районної державної адміністрації, начальниками структурних підрозділів районної державної адміністрації першочергово у дні прийому згідно з графіком.

6. Особистий прийом голови районної державної адміністрації проводиться за попереднім записом тільки після розгляду питання, яке ставить громадянин, заступником голови районної державної адміністрації за напрямами діяльності, якщо вирішення цього питання належить до компетенції районної державної адміністрації, але не вирішено по суті під час розгляду попередніх звернень.

Попередній запис громадян на особистий прийом здійснюється лише до голови районної державної адміністрації головним спеціалістом по роботі із зверненнями громадян у письмовій формі в журналі обліку попереднього запису громадян на особистий прийом голови районної державної адміністрації.

Під час попереднього запису громадян на особистий прийом голови районної державної адміністрації проводиться співбесіда, за результатами якої:

1) з'ясовуються прізвище, ім'я, по батькові громадянина, місце проживання, соціальний статус, зміст питання (викладено по суті в письмовій формі), посадові особи, до яких заявник звертався за місцем проживання, і рішення, що було прийнято з цього питання;

2) вивчаються питання, з яким громадянин бажає звернутися на особистий прийом голови районної державної адміністрації;

3) надається допомога щодо розгляду порушених питань заступником голови районної державної адміністрації, начальниками структурних підрозділів районної державної адміністрації, установами та організаціями, до повноважень яких належить вирішення порушеного питання, у випадку, коли громадянин вперше звертається до районної державної адміністрації.

Якщо громадянин звертається повторно, з'ясовується, до кого із заступників голови районної державної адміністрації або якого структурного підрозділу районної державної адміністрації він уже звертався і яке рішення було прийнято. При цьому перевіряються попередні звернення, матеріали по їх розгляді, висновки, довідки, відповіді осіб, які розглядали питання раніше, і якщо питання не вирішено по суті, дані заявитика та суть його питання вноситься до списку громадян, які бажають звернутися на особистий прийом голови районної державної адміністрації.

Громадяни, вирішення питань яких на день прийому знаходиться на розгляді за дорученням голови районної державної адміністрації у структурних підрозділах районної державної адміністрації, головою районної державної адміністрації з цих же питань не приймаються.

7. Головний спеціаліст по роботі із зверненнями громадян апарату районної державної адміністрації:

1) складає список громадян, які бажають потрапити на особистий прийом голови районної державної адміністрації;

2) повідомляє громадянина про день і час прийому головою районної державної адміністрації;

3) запрошує взяти участь в особистому прийомі керівників структурних підрозділів районної державної адміністрації, виконкомів міської та сільських рад;

4) забезпечує добірку матеріалів із питань, що будуть розглядані на особистому прийомі голови районної державної адміністрації.

8. Головний спеціаліст по роботі із зверненнями громадян апарату районної державної адміністрації бере участь в організації особистого прийому.

9. Головний спеціаліст по роботі із зверненнями громадян апарату районної державної адміністрації присутній на особистому прийомі, організовує його проведення та оформлення за результатами прийому резолюцій і доручень голови районної державної адміністрації.

10. Особистий прийом громадян заступником голови, керівником апарату районної державної адміністрації здійснюється згідно з графіком без попереднього запису в порядку черговості громадян, які прийшли на прийом.

11. Головний спеціаліст по роботі із зверненнями громадян апарату районної державної адміністрації:

1) попередньо знайомиться із суттю питання, з'ясовує прізвище, ім'я, по батькові громадянина, місце проживання;

2) забезпечує першочерговий прийом осіб згідно з чинним законодавством;

3) здійснює добірку матеріалів з питань, що будуть розглядані на особистому прийомі, для чого з'ясовує результати розгляду попередніх звернень. Справа попередніх звернень заявників, матеріали їх розгляду, висновки та відповіді на них, інші матеріали і документи, що стосуються суті питання, надаються заступнику голови районної державної адміністрації, який веде прийом.

IV. Порядок проведення керівництвом районної державної адміністрації виїзних особистих прийомів громадян за місцем їх проживання

1. Виїзні особисті прийоми громадян здійснюються керівництвом районної державної адміністрації за місцем проживання громадян згідно з графіком, який затверджується головою районної державної адміністрації один раз на місяць і доводиться до відома населення через районну газету «Вісті Красноградщини» та офіційний веб-сайт районної державної адміністрації.

2. Після затвердження головою районної державної адміністрації графік виїзних прийомів громадян направляється:

заступнику голови, керівнику апарату районної державної адміністрації - для виконання;

міській та сільським радам, підприємствам, організаціям, передбаченим графіком, для проведення підготовчої роботи з організації виїзного особистого прийому громадян керівництвом районної державної адміністрації;

3. Міська та сільські ради, керівники підприємств чи організацій, де заплановано проведення виїзного прийому:

- 1) доводять до відома населення інформацію щодо днів і часу прийому;
- 2) організовують попередній запис громадян на виїзний прийом;
- 3) виділяють приміщення та створюють відповідні умови для проведення прийому.

4. Головний спеціаліст по роботі із зверненнями громадян апарату районної державної адміністрації:

- 1) під час проведення прийому приймає від громадян звернення та оформляє доручення;
- 2) після проведення виїзного прийому всі заяви реєструє в журналі особистого прийому, згідно з дорученням направляє дане звернення виконавцю для вирішення питання по суті.

5. Головний спеціаліст по роботі із зверненнями громадян апарату районної державної адміністрації:

- 1) контролює дотримання термінів надання відповідей заявникам;
- 2) готує аналітичні матеріали (за потребою) про стан цієї роботи в районній державній адміністрації;
- 3) забезпечує передачу звернень, що подані на особистому (у т.ч. виїзному) прийомі, безпосередньо тій установі, організації, відомству, у компетенції яких знаходиться вирішення проблеми, згідно з резолюцією посадової особи, яка проводила прийом громадян;
- 4) вивчає та аналізує проблеми, з якими громадяни звертаються на особистому (виїзному) прийомі до керівництва районної державної адміністрації;
- 5) контролює додержання графіка особистого прийому громадян у приймальні районної державної адміністрації, а також виїзних прийомів, готує щомісячні звіти про організацію прийому громадян.

Відповіді на звернення, що надійшли на особистому (у т.ч. виїзному) прийомі, надаються заявникам посадовими особами відповідно до доручення керівництва районної державної адміністрації або особисто.

V. Вирішення звернень громадян і надання відповідей заявникам

1. Заступник голови, якому доручено головою районної державної адміністрації розгляд звернень громадян, зобов'язаний уважно вникати в їх суть, у разі потреби вимагати у виконавців матеріали та направляти їх на місця для перевірки фактів, викладених у зверненні, уживати інших заходів для об'єктивного вирішення поставлених авторами звернень питань, з'ясовувати, усувати причини, умови, які спонукають громадян скаржитися, якщо це не суперечить чинному законодавству.

Безпосередні виконавці при здійсненні перевірок за зверненнями громадян у разі необхідності спілкуються з їх авторами, з'ясовують усі порушені питання та обставини, детально вникають в їх суть, вживають заходів щодо захисту конституційних прав громадян у межах своєї компетенції відповідно до чинного законодавства.

2. За результатами розгляду звернення складається мотивований висновок, який має містити об'єктивний аналіз усіх зібраних матеріалів, на підставі якого готовиться і надається інформація голові районної державної адміністрації або його заступнику (згідно з дорученням), разом з копією або проектом відповіді заявнику в установлений керівництвом термін.

Не допускається надання неоднозначних, необґрунтovаних або неповних відповідей за зверненнями громадян, із порушенням строків, установлених законодавством, безпідставна передача розгляду звернень іншим органам.

3. За результатами розгляду звернень надається інформація голові районної державної адміністрації та письмова відповідь заявникам за підписом керівників структурних підрозділів районної державної адміністрації, яким доручено розгляд звернень і до повноважень яких належить вирішення порушених питань.

4. Якщо звернення контролювалося органом вищого рівня, то інформація готовиться в такому порядку:

1) інформація Президенту України, Прем'єр-міністру України, Голові Верховної Ради України, Секретаріату Президента України, Секретаріату Кабінету Міністрів України, Апарату Верховної Ради України та іншим центральним органам виконавчої влади, голові обласної державної адміністрації, голові обласної ради за результатами розгляду звернень громадян готовиться виконавцями тільки за підписом голови районної державної адміністрації, або заступника голови районної державної адміністрації, візується виконавцем;

2) інформація заступникам голови обласної державної адміністрації, керівникам структурних підрозділів обласної державної адміністрації готовиться виконавцями за підписом заступника голови районної державної адміністрації відповідно до розподілу обов'язків та візується виконавцем.

5. Відповіальність за своєчасний та якісний розгляд звернень, надання письмової відповіді заявителю несе посадові особи, яким доручено розгляд звернень.

6. Звернення вважаються вирішеними, якщо розглянуто всі поставлені в них питання, вжиті необхідні заходи, заявителю дані вичерпні відповіді. Не допускається визнання заяви чи скарг необґрунтovаними без роз'яснення заявителю порядку оскарження прийнятих за ними рішень.

7. Відповіді інвалідам Великої Вітчизняної війни, звернення яких надійшли до районної державної адміністрації та розглянуті головою районної державної адміністрації, надаються за його особистим підписом або за дорученням заступником голови районної державної адміністрації. Проект відповіді готове виконавець, якому доручено розгляд звернення.

8. Проекти відповідей готують виконавці згідно з резолюцією голови районної державної адміністрації, після чого передають головному спеціалісту по роботі із зверненнями громадян апарату районної державної адміністрації не пізніше ніж за 2 робочих дні до настання терміну виконання.

9. Якщо виконавців, згідно з резолюціями, декілька, збір інформації та узагальнення відповіді громадянину здійснює виконавець, зазначений першим. У випадку, коли це заступник голови районної державної адміністрації, то збір, узагальнення інформації та підготовку проекту відповіді заявнику за дорученням голови районної державної адміністрації здійснює перший виконавець, при цьому інші виконавці надають йому проекти обґрутованих відповідей не пізніше ніж за 4 робочих дні до настання терміну виконання, визначеного головою районної державної адміністрації.

10. Відповідь за результатами розгляду колективного звернення громадян (якщо звернення підписали двоє та більше громадян) направляється тому громадянину, який у зверненні підписався першим або адреса якого вказана.

11. Підписані головою та заступником голови районної державної адміністрації відповіді заявникам передаються головному спеціалісту по роботі із зверненнями громадян апарату районної державної адміністрації для оформлення їх у установленому порядку і відправлення заявнику.

12. Після закінчення розгляду звернення та зняття його з контролю сформована в установленому порядку справа зберігається протягом року у головного спеціаліста по роботі із зверненнями громадян апарату районної державної адміністрації за алфавітним принципом. У разі одержання повторного звернення або появи додаткових документів, вони підшиваються до цієї справи. Забороняється зберігання справ у виконавців. Головний спеціаліст по роботі із зверненнями громадян апарату районної державної адміністрації може надати справу заявителя виконавцю за його запитом тільки під розпис для роботи з ним у приміщенні головного спеціаліста, в інших випадках - тільки окремі копії документів.

13. Головний спеціаліст по роботі із зверненнями громадян апарату районної державної адміністрації за першою вимогою заявителя надає йому матеріали розгляду звернення для ознайомлення.

Керівник апарату
районної державної адміністрації

(Юлія Бунецька)

Ігор САХ