



УКРАЇНА

**НІЖИНСЬКА РАЙОННА ДЕРЖАВНА АДМІНІСТРАЦІЯ
ЧЕРНІГІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ**

Р О З П О Р Я Д Ж Е Н Н Я

від 18 листопада 2021 р.

Ніжин

№ 244

***Про вдосконалення роботи із
зверненнями громадян***

Відповідно до Закону України «Про місцеві державні адміністрації», Закону України «Про звернення громадян», на виконання Указу Президента України від 7 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», з метою забезпечення реалізації та гарантування закріплених Конституцією України прав громадян на звернення до органів державної влади, підвищення ефективності роботи зі зверненнями громадян та у зв'язку із кадровими змінами, що відбулися в районній державній адміністрації

з о б о в ' я з у ю:

1. Затвердити:

1.1. Положення про постійно діючу комісію з питань розгляду звернень громадян при районній державній адміністрації (додається).

1.2. Графік прийому громадян начальниками управлінь, відділів та інших структурних підрозділів районної державної адміністрації (додається).

1.3. Порядок розгляду звернень та організацію особистого прийому громадян в Ніжинській районній державній адміністрації (додається).

2. Визнати такими, що втратили чинність, розпорядження голови районної державної адміністрації від 30 березня 2021 року № 117 «Про вдосконалення роботи із зверненнями громадян».

3. Контроль за виконанням розпорядження покласти на керівника апарату районної державної адміністрації Тетяну ЛИПКО.

Голова

Григорій КОВТУН

ЗАТВЕРДЖЕНО

розпорядження голови районної
державної адміністрації

18 листопада 2021 року № 241

ПОЛОЖЕННЯ

про постійно діючу комісію з питань розгляду звернень громадян при районній державній адміністрації

1. Загальні положення

1.1. Постійно діюча комісія з питань розгляду звернень громадян при районній державній адміністрації (далі – Комісія) утворена головою районної державної адміністрації з метою забезпечення реалізації та гарантування закріплених Конституцією України прав громадян на звернення до органів державної влади та органів місцевого самоврядування, сприяння громадянам у вирішенні за місцем їх проживання питань, з якими вони звертаються до органів державної влади, підвищення ефективності роботи зі зверненнями громадян.

1.2. Комісія є консультативно-дорадчим органом районної державної адміністрації.

1.3. Комісія у своїй діяльності керується Конституцією та законами України, актами Президента України, Кабінету Міністрів України, розпорядженнями голови районної державної адміністрації та цим Положенням.

2. Основні завдання та напрями діяльності Комісії

2.1. Координація дій органів державної влади, місцевого самоврядування, структурних підрозділів районної державної адміністрації, підприємств, організацій щодо сприяння громадянам у вирішенні за місцем проживання питань, порушених у зверненнях.

2.2. Всебічне сприяння щодо недопущення надання неоднозначних, необґрунтованих або неповних відповідей на звернення громадян, із порушенням строків, установлених законодавством, безпідставної передачі розгляду звернень іншим органам, викорінення практики визнання заяв чи скарг необґрунтованими без роз'яснення заявникам порядку оскарження прийнятих за ними рішень.

2.3. Запровадження постійного контролю за організацією роботи посадових і службових осіб зі зверненнями громадян.

2.4. З'ясування причин, що породжують повторні звернення громадян, аналіз випадків безпідставної відмови в задоволенні законних вимог заявників, проявів упередженості, халатності та формалізму при розгляді звернень.

2.5. Вжиття заходів для поновлення прав і свобод громадян, порушених унаслідок недодержання вимог законодавства України про звернення

громадян. Внесення пропозицій щодо притягнення посадових осіб до відповідальності у встановленому порядку, у тому числі до дисциплінарної відповідальності, за невиконання чи неналежне виконання службових обов'язків щодо розгляду звернень громадян.

2.6. Вивчення проблем, порушених у зверненнях, що надійшли від органів державної влади вищого рівня, або таких, які тривалий час знаходяться на контролі, сприяння у їх вирішенні.

2.7. Висвітлення через засоби масової інформації матеріалів про роботу Комісії.

3. Основні функції та повноваження Комісії для виконання покладених на неї завдань

Комісія має право:

3.1. Отримувати інформацію та матеріали, необхідні для діяльності Комісії в порядку, передбаченому чинним законодавством.

3.2. Надавати доручення заступникам голови районної державної адміністрації, керівнику апарату, начальникам структурних підрозділів районної державної адміністрації та залучати спеціалістів контролюючих і правоохоронних органів (за погодженням з їх керівниками) до роботи щодо перевірки розгляду окремих звернень громадян.

3.3. Заслуховувати на своїх засіданнях інформацію керівників структурних підрозділів районної державної адміністрації з питань, що належать до компетенції Комісії.

3.4. У разі необхідності проводити виїзні засідання Комісії.

3.5. Проводити роз'яснювальну роботу з питань реалізації громадянами права на звернення та особистий прийом, надавати правову допомогу населенню з питань роботи із зверненнями громадян.

3.6. Запрошувати заявників на засідання Комісії.

3.7. Здійснювати моніторинг додержання законодавства з питань звернень громадян структурними підрозділами районної державної адміністрації.

3.8. Вносити пропозиції щодо вдосконалення роботи із зверненнями громадян.

3.9. Брати участь у розгляді звернень, що викликали підвищену увагу громадськості та засобів масової інформації.

4. Організація та порядок роботи Комісії

4.1. Комісію очолює голова районної державної адміністрації.

4.2. Персональний склад Комісії затверджується розпорядженням голови районної державної адміністрації.

4.3. Основною формою роботи Комісії є засідання, що проводяться за потребою, але не рідше одного разу на квартал. Дата, час, місце проведення та порядок денний засідання Комісії визначаються її головою.

4.4. Засідання Комісії веде голова, а в разі його відсутності – заступник голови Комісії.

4.5. Члени Комісії беруть участь у роботі особисто на громадських засадах.

4.6. Рішення Комісії приймаються відкритим голосуванням більшістю голосів її членів, які беруть участь у засіданні. У разі рівного розподілу голосів голос головуючого є вирішальним.

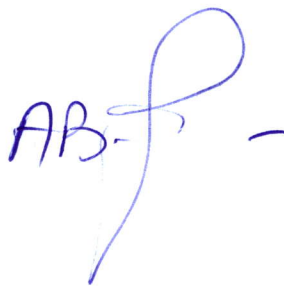
4.7. Рішення Комісії, прийняті в межах її компетенції, є рекомендованими для розгляду і врахування в роботі органами місцевого самоврядування, підприємствами, установами та організаціями.

4.8. Рішення Комісії оформлюються протоколами, які підписуються головуючим на засіданні та секретарем Комісії.

4.9. Організаційне забезпечення діяльності Комісії здійснює секретар Комісії.

4.10. Матеріально-технічне забезпечення діяльності Комісії покладається на відділ бухгалтерського обліку, звітності та господарського забезпечення апарату районної державної адміністрації.

Начальник



Анатолій ВЛАСЕНКО

ЗАТВЕРДЖЕНО

розпорядження голови
районної державної адміністрації
18 листопада 2021 року № 247

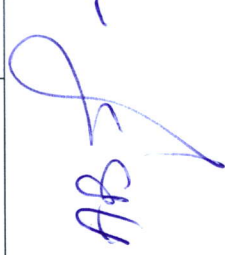
ГРАФІК

**прийому громадян начальниками управлінь, відділів та інших структурних підрозділів
районної державної адміністрації**

№ п/п	Назва підрозділу	Дні	Часи прийому	Місце проведення
1.	Відділ житлово-комунального господарства, містобудування, архітектури, енергетики та захисту довкілля	понеділок серeda п'ятниця	8.00-13.00 8.00-13.00 14.00-17.00	м. Ніжин, вул. Батюка, 5а
2.	Управління соціального захисту населення	щодня	8.00-13.00 14.00-17.00	м. Ніжин, площа І. Франка, 1, кімн. 1
3.	Відділ культури, освіти, сім'ї, молоді та спорту	щодня	8.00-13.00 14.00-17.00	м. Ніжин, вул. Батюка, 5а
4.	Відділ організаційної роботи та цифрового розвитку апарату	щодня	8.00-13.00 14.00-17.00	м. Ніжин, вул. Батюка, 5а
5.	Відділ діловодства та контролю апарату	щодня	8.00-13.00 14.00-17.00	м. Ніжин, вул. Батюка, 5а
6.	Фінансовий відділ	вівторок четвер	8.00-13.00 14.00-17.00	м. Ніжин, вул. Батюка, 5а
7.	Відділ взаємодії з органами місцевого самоврядування	щодня	8.00-13.00 14.00-17.00	м. Ніжин, вул. Батюка, 5а
8.	Архівний відділ	понеділок серeda	9.00-13.00	м. Ніжин, площа І. Франка, 1, к. 22
9.	Відділ державної реєстрації та надання адміністративних послуг	щодня	8.00-13.00 14.00-17.00	м. Ніжин, площа І. Франка, 1, кімн. 24
10.	Відділ економічного та агропромислового розвитку, транспорту та зв'язку	щодня	8.00-13.00 14.00-17.00	м. Ніжин, вул. Батюка, 5а

11.	Відділ ведення державного реєстру виборців	щодня	8.00-13.00 14.00-17.00	м.Ніжин, вул.Батюка,5а
12.	Відділ бухгалтерського обліку, звітності та господарського забезпечення апарату	щодня	8.00-13.00 14.00-17.00	м.Ніжин, вул.Батюка,5а
13.	Відділ юридичного забезпечення та звернень громадян апарату	щодня	8.00-13.00 14.00-17.00	м.Ніжин, вул.Батюка,5а
14.	Відділ з питань цивільного захисту, оборонної, мобілізаційної роботи та взаємодії з правоохоронними органами	щодня	8.00-13.00 14.00-17.00	м.Ніжин, вул.Батюка,5а
15.	Служба у справах дітей	вівторок середа	9.00-12.00 14.00-16.00	м.Ніжин, площа І.Франка, 1, кімн. 14
16.	Сектор з управління персоналом апарату районної державної адміністрації	щодня	8.00-13.00 14.00-17.00	м.Ніжин, вул.Батюка,5а
17.	Сектор інформаційної діяльності та комунікацій з громадськістю апарату	щодня	8.00-13.00 14.00-17.00	м.Ніжин, вул.Батюка,5а
18.	Головний спеціаліст із запобігання та виявлення корупції апарату	щодня	8.00-13.00 14.00-17.00	м.Ніжин, вул.Батюка,5а

Начальник



Анатолій ВЛАСЕНКО

ЗАТВЕРДЖЕНО

розпорядження голови районної
державної адміністрації

18 листопада 2021 року № 244

Порядок розгляду звернень та організації особистого прийому громадян в Ніжинській районній державній адміністрації

I. Загальні положення

1. Цей Порядок визначає процедуру приймання, попереднього опрацювання, реєстрації, розгляду звернень громадян, здійснення контролю за результатами розгляду звернень громадян та дотриманням строків їх розгляду, основні вимоги до організації і проведення особистого прийому громадян та ведення діловодства за зверненнями громадян у Ніжинській районній державній адміністрації.

2. Цей Порядок розроблено відповідно до Конституції України, Закону України «Про звернення громадян» (далі - Закон), Указу 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», 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» (далі - Інструкція № 348), від 24 вересня 2008 року № 858 «Про затвердження Класифікатора звернень громадян», інших нормативно-правових актів з питань звернень громадян.

3. Реалізація визначених законодавством повноважень районної державної адміністрації передбачає забезпечення кваліфікованого, неупередженого, об'єктивного і своєчасного розгляду звернень громадян з метою оперативного розв'язання порушених у них питань, задоволення законних вимог громадян, поновлення порушених конституційних прав та запобігання надалі таким порушенням.

4. Забороняється відмова у прийнятті та розгляді звернення з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина, незнання мови звернення.

5. Звернення громадян, оформлені належним чином і подані в установленому законодавством порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.

6. Діловодство за зверненнями громадян ведеться окремо від інших видів діловодства у порядку, встановленому Інструкцією 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, затвердженої постановою Кабінету Міністрів України від 14.04.1997 № 348, і покладається на відділ

юридичного забезпечення та звернень громадян апарату районної державної адміністрації.

II. Організація роботи з питань приймання, попереднього опрацювання та реєстрації звернень громадян

1. Всі звернення громадян незалежно від способу їх надходження на адресу районної державної адміністрації підлягають обов'язковому попередньому розгляду в відділі юридичного забезпечення та звернень громадян апарату районної державної адміністрації.

Метою попереднього розгляду звернення є реєстрація, встановлення строків виконання та ведення окремого діловодства відповідно до вимог законодавства про звернення громадян.

2. Усі звернення громадян, що надходять до районної державної адміністрації підлягають обов'язковій класифікації за встановленими статтею 3 Закону видами, а саме: пропозиції (зауваження), заяви (клопотання) та скарги:

пропозиція (зауваження) - звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування, депутатів усіх рівнів, посадових осіб, а також думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя громадян, вдосконалення правової основи державного і громадського життя, соціально-культурної та інших сфер діяльності держави і суспільства;

заява (клопотання) - звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення законодавства чи недоліки в діяльності підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, народних депутатів України, депутатів місцевих рад, посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності. Клопотання - письмове звернення з проханням про визнання за особою відповідного статусу, прав чи свобод тощо;

скарга - звернення з вимогою про поновлення прав і захист законних інтересів громадян, порушених діями (бездіяльністю), рішеннями державних органів, органів місцевого самоврядування, підприємств, установ, організацій, об'єднань громадян, посадових осіб.

3. За ознакою надходження звернення громадян визнаються первинними, повторними, дублетними, неодноразовими, масовими.

Первинні - звернення, які:

надійшли від окремої особи (групи осіб), яка вперше звернулася до районної державної адміністрації;

надійшли від окремої особи (групи осіб), яка не вперше звернулася до районної державної адміністрації, але питання, що порушене у зверненні, жодним чином не стосується попередніх звернень, або є достатньо підстав для визнання звернення первинним;

надійшли від окремої особи (групи осіб), яка не вперше звернулася до районної державної адміністрації, але попередні звернення з питання, що порушене у зверненні, визнавались анонімними.

Повторні - звернення, у яких:

викладається звернення від того самого громадянина з того самого питання, якщо перше не вирішено по суті або вирішено в неповному обсязі;

оскаржується рішення, прийняте у зв'язку з попереднім зверненням громадянина;

повідомляється про несвоечасний розгляд попереднього звернення, якщо з часу його надходження минув визначений законодавством строк розгляду, проте відповідь громадянину не надавалася;

звертається увага на інші недоліки, допущені під час вирішення попереднього звернення громадянина;

викладається звернення від того самого громадянина з того самого питання, якщо перше вирішено по суті.

Дублетні - звернення тієї самої особи (групи осіб) з того самого питання, що відправлені особою різним адресатам та надіслані ними на розгляд за належністю до районної державної адміністрації.

Неодноразові - звернення особи (групи осіб), які надійшли до районної державної адміністрації з того самого питання, що і попереднє звернення, проте на попереднє звернення відповідь ще не надана, а визначений законодавством строк його розгляду ще не закінчився.

Масові - звернення, що надходять у великій кількості від різних громадян з однаковим змістом або суттю питання.

4. Звернення може бути подане як окремою особою (індивідуальне), так і групою осіб (колективне).

Звернення може бути усним (викладеним громадянином на особистому прийомі або за допомогою засобів телефонного зв'язку) чи письмовим, надісланим поштою або переданим громадянином особисто чи через уповноважену ним особу, якщо ці повноваження оформлені відповідно до законодавства України (у тому числі під час особистого прийому). Письмове звернення також може бути надісланим з використанням мережі Інтернет, засобів електронного зв'язку (електронне звернення).

В електронному зверненні також має бути зазначено електронну поштову адресу, на яку заявнику може бути надіслано відповідь або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

Електронне звернення, надіслане без використання електронного підпису, повинно мати вигляд скан-копії або фотокопії звернення з підписом заявника із зазначенням дати.

Електронне звернення приймається на визначену електронну адресу або шляхом заповнення та надсилання електронної форми, яка розміщується на офіційному веб-сайті районної державної адміністрації у мережі Інтернет.

5. Письмові (електронні) звернення громадян мають бути оформлені відповідно до вимог статті 5 Закону. У зверненні зазначаються прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання громадянина та викладається суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове (електронне) звернення має бути надруковано або написано від руки розбірливо і чітко, підписано заявником (групою заявників) із зазначенням дати.

6. Усні звернення, які надійшли за допомогою засобів телефонного зв'язку без надання громадянами відомостей відповідно до вимог частини сьомої статті 5 Закону, вважаються анонімними.

Письмові звернення без зазначення місця проживання, не підписані автором (авторами), а також такі, зі змісту яких неможливо встановити авторство, визнаються анонімними.

7. Попереднє опрацювання звернень громадян проводиться відділом діловодства, контролю та звернень громадян апарату районної державної адміністрації з метою визначення:

- належності документа до звернень громадян;
- повноти дотримання вимог до звернень громадян, що визначені статтею 5 Закону;

- ознак надходження та виду звернень громадян;
- суті та короткого змісту звернень громадян;
- належності порушених питань до повноважень районної державної адміністрації;

звернень, які відповідно до статті 8 Закону не підлягають розгляду та вирішенню;

звернень, отриманих і вирішених під час особистого прийому, результати розгляду яких повідомлені громадянину усно, за його бажанням.

7. Реєстрація звернень громадян та встановлення термінів виконання (за винятком звернень, що не підлягають розгляду) здійснюються у день надходження одночасно з попереднім опрацюванням.

8. Звернення, отримані під час проведення особистого прийому, прямої телефонної лінії та засобами електронного зв'язку (електронне звернення), підлягають обов'язковій реєстрації у той самий день.

9. Кожному зверненню громадянина встановлюються відповідний реєстраційний індекс та дата реєстрації.

10. Під час реєстрації повторних звернень зазначається позначка «Повторно».

11. На кожного громадянина, який звернувся на особистому прийомі, заводиться реєстраційно-контрольна картка особистого прийому заявника. Облік особистого прийому громадян ведеться в журналах обліку особистого прийому громадян.

III. Розгляд звернень громадян

1. Звернення та скарги, що надійшли до районної державної адміністрації від інвалідів Другої Світової війни, Героїв України, учасників АТО, Героїв Радянського Союзу, Героїв Соціалістичної Праці, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», розглядаються керівництвом особисто.

Звернення громадян, які мають установлені законодавством пільги, розглядаються у першочерговому порядку.

2. Звернення громадян розглядаються керівництвом відповідно до розподілу повноважень між головою та його заступниками.

3. Опрацювання звернень громадян структурними підрозділами згідно з резолюцією спрямовується на об'єктивне вирішення порушених авторами

звернень питань, підготовку, супроводження, прийняття рішення про усунення причин і умов, які спонукають авторів скаржитись, надання відповідних роз'яснень, у тому числі за результатами вивчення та перевірки на місцях викладених у зверненнях обставин, проведення інших заходів.

4. Громадяни мають право ознайомлюватися з матеріалами перевірки викладених у зверненнях фактів відповідно до законодавства України.

5. Забороняється направляти скарги громадян на розгляд тим органам чи посадовим особам, дії або рішення яких оскаржуються.

6. Якщо у зверненні поряд з питаннями, що належать до компетенції районної державної адміністрації, порушуються питання, які підлягають вирішенню в інших органах державної влади чи місцевого самоврядування, то при наданні відповіді на звернення роз'яснюється порядок вирішення таких питань.

7. Не допускається розголошення одержаних із звернень громадян персональних даних без їх згоди чи відомостей, що становлять державну або іншу таємницю, яка охороняється законом, конфіденційної та іншої інформації, якщо це обмежує права й законні інтереси громадян.

Не допускається з'ясування даних про особу громадянина, які не стосуються звернення. На прохання громадянина, висловлене в усній формі або зазначене в тексті звернення, не підлягають розголошенню його прізвище, місця проживання та роботи.

8. Звернення, оформлене без дотримання вимог статті 5 Закону, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше ніж через десять днів від дня надходження. Копія такого звернення та другий примірник роз'яснення залишаються у справі.

9. Повторні звернення від одного й того самого громадянина з одного й того самого питання, якщо перше вирішено по суті, а також скарги, подані з порушенням строків, передбачених статтею 17 Закону, та звернення осіб, визнаних судом недієздатними, розгляду не підлягають.

Якщо в повторному зверненні громадянин разом з питаннями, що вже розглядалися і на які була надана вичерпна відповідь або за якими прийняте відповідне рішення, звертається з іншими питаннями, новими фактами, то звернення не є повторним і розглядається в установленому законодавством порядку.

10. Анонімні звернення розгляду не підлягають.

11. Звернення громадян, що надходять на пряму телефонну лінію голови районної державної адміністрації та його заступників розглядаються у строки, встановлені статтею 20 Закону.

12. Якщо вирішити порушене в усному зверненні питання безпосередньо на особистому прийомі неможливо, то воно розглядається в тому самому порядку, що й письмове звернення. Про результати розгляду громадянину повідомляється письмово у строки, встановлені статтею 20 Закону, або усно, за бажанням громадянина.

13. Відповідь за результатами розгляду звернень громадян в обов'язковому порядку дається за підписом голови районної державної адміністрації або одним із його заступників.

14. Відповідь за результатами розгляду колективного звернення надсилається тому громадянину, який у зверненні підписався першим або адресу якого вказано.

15. Відповідь на звернення громадян надсилаються на бланку районної державної адміністрації. На кожній відповіді на лицьовому боці в нижньому лівому кутку останнього аркуша зазначаються прізвище та телефон виконавця.

16. Посадова особа, зазначена в резолюції першою, повинна забезпечити підготовку узагальненої відповіді заявнику, беручи до уваги інформацію усіх виконавців.

IV. Строки розгляду звернень громадян

1. Строки розгляду звернень громадян обчислюються у календарних днях, починаючи з дня реєстрації таких звернень. Датою виконання звернення громадянина є дата реєстрації відповіді на нього.

2. Датою подання електронного звернення є дата надходження звернення на електронну адресу районної державної адміністрації або дата отримання заповненої електронної форми. Якщо електронне звернення надійшло на електронну адресу у неробочий день, датою подання електронного звернення вважається наступний після нього робочий день.

3. Звернення розглядаються та вирішуються у строк не більше одного місяця з дня їх надходження, ураховуючи вихідні, святкові й неробочі дні, а ті, які не потребують додаткового вивчення та проведення перевірки за ними, - невідкладно, але не пізніше 15 днів від дня їх реєстрації.

4. Якщо для вирішення порушених громадянами питань слід провести перевірку інформації, викладеної у зверненнях, отримати додаткові матеріали, то строк розгляду звернень громадян за рішенням голови районної державної адміністрації на підставі пропозиції головного виконавця може бути, як виняток, продовжено з повідомленням про це осіб, які подали звернення. Не пізніше ніж за день до закінчення раніше визначеного строку повідомлення про продовження строку розгляду звернення із зазначенням причини направляється заявникові.

5. Про продовження строку виконання звернень структурний підрозділ (головний виконавець) невідкладно інформує відділ юридичного забезпечення та звернень громадян апарату районної державної адміністрації.

6. Загальний строк вирішення питань, порушених у зверненні, не може перевищувати 45 календарних днів.

7. Звернення, що підлягає поверненню відповідно до статті 5 Закону, повертається заявникові з відповідними роз'ясненнями не пізніше ніж через десять днів від дня його реєстрації.

8. Якщо питання, порушені у зверненні, не належать до компетенції районної державної адміністрації, таке звернення відповідно до статті 7 Закону в строк не більше п'яти днів пересилається за належністю відповідному органу чи посадовій особі, про що повідомляється заявникові. У разі якщо звернення не містить даних, необхідних для прийняття обґрунтованого рішення районної державної адміністрації, воно в той самий строк повертається громадянину з відповідними роз'ясненнями.

9. Повідомлення щодо прийняття рішення про припинення розгляду звернення відповідно до частини другої статті 8 Закону надсилається у строк, визначений статтею 20 Закону.

V. Контроль за розглядом звернень громадян

1. На контролі в районній державній адміністрації перебувають усі зареєстровані звернення громадян, за винятком звернень, що не підлягають розгляду.

2. Відділ юридичного забезпечення та звернень громадян апарату районної державної адміністрації здійснює контроль за строками розгляду письмових (електронних) звернень та за виконанням доручень, що надані під час особистого прийому громадян.

3. Звернення, на які даються попередні (проміжні) відповіді, з контролю не знімаються. Контроль завершується тільки після прийняття рішення і вжиття заходів щодо вирішення порушених у зверненні питань.

4. Відповідальність за своєчасний та якісний розгляд звернень, надання письмової відповіді заявнику несуть посадові особи, яким доручено розгляд звернення.

VI. Організація особистого прийому громадян

1. Особистий прийом громадян (далі - прийом) проводиться головою та його заступниками відповідно до розподілу повноважень.

2. Прийом громадян проводиться в установлені дні та години відповідно до затвердженого графіку.

3. Інформація про порядок і графік прийому громадян в районній державній адміністрації розміщується на відповідному веб-сайті районної державної адміністрації у мережі Інтернет, на сторінках друкованих засобів масової інформації та на стендах у місцях, доступних для вільного огляду громадянами.

4. Посадова особа, яка здійснює прийом, для забезпечення кваліфікованого розв'язання поставлених відвідувачем питань може залучити до їх розгляду працівників відповідних структурних підрозділів або одержати від них потрібну інформацію.

5. Прийом інвалідів Другої Світової війни, Героїв України, учасників АТО, жінок, яким присвоєно почесне звання України «Мати-героїня», проводиться першочергово.

6. Під час запису громадянина на особистий прийом заповнюється реєстраційно-контрольна картка, де відмічається його прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання, зміст порушеного питання, до яких посадових осіб чи органів державної влади він звертався і яке було прийнято рішення, визначається підрозділ, до компетенції якого належить питання, вивчаються документи, інші матеріали, подані громадянином, з обґрунтуванням причин звернення.

7. Під час проведення особистого прийому громадян можуть бути присутні їхні представники, повноваження яких оформлені в установленому

законодавством порядку, та особи, які перебувають у родинних стосунках з цими громадянами.

8. Неповнолітні особи та особи, визнані судом у встановленому порядку недієздатними, на прийом без участі їхніх законних представників не допускаються.

9. Присутність сторонніх осіб під час проведення особистого прийому громадян не допускається.

10. Питання, з якими звертаються громадяни, вирішуються при можливості безпосередньо на особистому прийомі. Особа, яка веде прийом, керується нормативно-правовими актами і в межах своєї компетенції має право прийняти одне з таких рішень:

задовольнити прохання чи вимогу й повідомити відвідувача про порядок і строк виконання прийнятого рішення;

відмовити в задоволенні прохання чи вимоги, повідомивши заявника про мотиви відмови;

прийняти письмове звернення (коли питання потребують додаткового вивчення і перевірки) і пояснити відвідувачеві причини неможливості розв'язання питань під час особистого прийому, а також про порядок і строк розгляду його звернення;

якщо розв'язання питання, з яким звернувся громадянин, не входить до компетенції районної державної адміністрації, то посадова особа, яка веде прийом, пояснює йому, до якого державного органу або органу місцевого самоврядування треба звернутися за його вирішенням, і по можливості надає в цьому допомогу (повідомляє місцезнаходження, номер телефону тощо).

11. Інформація про прийняте під час особистого прийому рішення вноситься до реєстраційно-контрольної картки особистого прийому заявника або журналу обліку особистого прийому громадян та в разі необхідності доводиться до відома виконавця (виконавців).

12. За умови прийняття остаточного рішення за зверненням у реєстраційно-контрольній картці особистого прийому заявника або журналі обліку особистого прийому громадян робиться відповідна відмітка, а всі матеріали щодо проведення особистого прийому формуються у справу.

VII. Узагальнення та аналіз письмових (електронних) і усних звернень громадян

1. Письмові (електронні) та усні звернення громадян, а також зауваження, які в них містяться, систематично, але не менше одного разу на квартал, узагальнюються й аналізуються відділом юридичного забезпечення та звернень громадян апарату районної державної адміністрації з метою своєчасного виявлення причин, що призводять до порушення конституційних прав і законних інтересів громадян, вивчення громадської думки, вдосконалення роботи. При здійсненні аналізу звернень особливу увагу слід звертати на усунення причин, які викликають повторні і колективні скарги, а також змушують громадян звертатися до органів державної влади вищого рівня, редакцій газет і журналів з питань, які можуть і повинні розглядатись районною державною адміністрацією.

2. Звіт про наслідки розгляду звернень громадян подається в порівнянні з аналогічним періодом минулого року до обласної державної адміністрації за I квартал, I півріччя, 9 місяців та рік до 05 числа місяця, що настає за звітним періодом.

6. Керівники структурних підрозділів районної державної адміністрації здійснюють безпосередній контроль за дотриманням законодавства про звернення громадян.

VIII. Зберігання матеріалів діловодства за зверненнями громадян

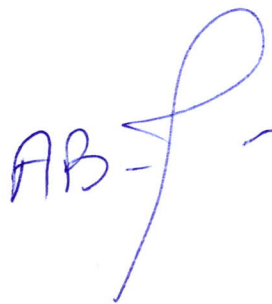
1. Формування справ та зберігання матеріалів діловодства за зверненнями громадян здійснюється в порядку, встановленому Інструкцією № 348.

2. Розглянуті звернення з усіма документами щодо їх розгляду і вирішення розміщуються у справах за хронологічним принципом. Документи становлять у справі самостійну групу і вміщуються у м'яку обкладинку. У разі одержання повторного звернення або появи додаткових документів вони підшиваються до цієї групи документів. При формуванні справ перевіряються правильність направлення документів до справи, їх повнота (комплектність). Звернення, за яким рішення не прийняте, а також документи за зверненнями, оформлені з порушенням вимог Інструкції № 348, підшивати до справи забороняється.

3. Після закінчення розгляду звернення та зняття його з контролю сформована в установленому порядку справа зберігається протягом 5 років у відділі за нумерацією справи. У разі одержання повторного звернення або появи додаткових документів вони підшиваються до цієї справи. Забороняється зберігання справ у виконавців.

Відділ юридичного забезпечення та звернень громадян апарату районної державної адміністрації може надати справу заявника виконавцю за його запитом тільки під розпис для роботи з ним у приміщенні відділу, в інших випадках - тільки окремі копії документів.

Начальник



Анатолій ВЛАСЕНКО